

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева

«23» июня 2022 г.

**Управление организацией в сфере туристских услуг**

**Рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки/  
Специальность

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы/  
Специализация

Организация и управление в индустрии туризма

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная

Год набора

2022

Составитель(и):

к.э.н, Сушинская Марина Дмитриевна

Часов по учебному плану	144	<b>Виды контроля в семестрах:</b>  Экзамен: семестр 5
в том числе:		
контактная работа	64	
самостоятельная работа	44	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

**Распределение часов дисциплины:**

Семестр:	5
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	36
Практические занятия	28
Лабораторные работы	
<b>Итого аудиторных часов</b>	<b>64</b>
Самостоятельная работа	44
Часы на контроль	36
<b>Итого академических часов</b>	<b>144</b>
<b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b>	<b>4</b>

Санкт-Петербург  
2022

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....</b>	<b>3</b>
<b>5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в     т.ч. отечественного производства .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных     профессиональных баз данных (СПБД).....</b>	<b>6</b>
<b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>6</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>8</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>9</b>
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Темы письменных работ.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Контрольные точки .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>	<b>11</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Цель:</b>	Изучение базовых элементов системы менеджмента услуг и освоение специфических подходов, инструментов и методов обоснования и реализации управленческих решений организации в сфере туристских услуг.
--------------	--

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Управление организацией в сфере туристских услуг относится к обязательной части Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.3 - Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности	<p>Знать: базовые концепции сервисного менеджмента; особенности реализации функциональных направлений менеджмента на стратегическом, тактическом и операционном уровнях управления организации сферы услуг.</p> <p>Уметь: объяснять специфику подходов сервисного менеджмента; применять подходы и методы сервисного менеджмента для планирования, организации, мотивации и координации деятельности организации в сфере туристских услуг..</p> <p>Владеть: инструментами и методами сервисного менеджмента в организации в сфере туристских услуг..</p>
ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2 - Принимает экономически обоснованные управленческие решения	<p>Знать: особенности формирования и использования ресурсов производства услуг</p> <p>Уметь: анализировать альтернативы принятия решений по управлению ресурсами с учетом особенности целевой и технологической составляющих производства туристских услуг.</p> <p>Владеть: специфическими подходами, инструментами и методами управления ресурсами производства туристских услуг.</p>

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Раздел I. Формирование и управление сервисной системой предприятия сферы услуг					
Тема 1. Сервисная система и особенности формирования и использования ресурсов производства услуг в организации в сфере туристских услуг	Понятие сервисной системы. Модель «SERVUCTION». Характеристика основных элементов сервисной системы. Проблемные области менеджмента, связанные со свойствами услуг. Классификация услуг. Особенности формирования и управления ресурсной составляющей производства услуг в туристской сфере. Специфика управления мощностью организации сферы туристских услуг. Средства обеспечения гибкости мощностей. Основные подходы к управлению спросом и предложением в сервисной организации. Аутсорсинг как способ разрешения специфических проблемных областей менеджмента организации в сфере туристских услуг.	10	10		14
Тема 2. Проектирование сервисной системы организации в сфере туристских услуг	Формирование сервисной системы в контексте разработки и реализации стратегии организации в сфере туристских услуг. Основные подходы к проектированию сервисной системы; их взаимосвязь с особенностями услуг и требованиями к ресурсному обеспечению. Основные координаты формирования сервисной системы: способ доставки услуг; технология предоставления услуги, последовательность выполнения отдельных сервисных операций, место и время предоставления услуг, сервисный ландшафт. Этапы проектирования сервисной системы и их содержательная характеристика. Визуализация системы операций на основе представления в виде структурной схемы сервисного процесса (метод сервисного плана). Назначение и использование сервисного плана в управленческой практике.	8	6		10
Раздел II. Реализация интегративного сервисного менеджмента в организации в сфере туристских услуг					
Тема 3. Методологические основы проектирования и мониторинга качества	Особенности оценки качества услуг в организациях в сфере туристских услуг. Связь управления качеством услуг с проектированием услуги и контролем исполнения концепции услуги на операционном уровне. Производственный	10	8		14

туристских услуг	подход к оценке качества услуг на основе стандартов качества для проектирования и мониторинга качества исполнения услуги. Потребительский подход к оценке качества услуги и реализующие его основные методы для проектирования и мониторинга качества исполнения услуги: критериальный, процессный, проблемный. Взаимодействие мониторинга с процессами управления изменениями и управления инцидентами.				
Тема 4. Организация системы маркетинга организации сферы услуг	Интеграция функций управления сервисным предприятием – маркетинга, управления операциями и управления человеческими ресурсами. Модель 8Р интегративного сервисного менеджмента. Модель «Сервисный треугольник» и стратегии маркетинга, используемые в организации сферы услуг. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг. Формы и методы формирования партнерских отношений. Методы формирования лояльности потребителей. Методы формирования лояльности персонала.	8	4		6
<b>Контроль:</b>					<b>36</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>36</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>44</b>

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Сушинская М.Д. Управление организацией сферы услуг : учебное пособие.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2022 .— 91 с.	<a href="https://opac.unecon.ru/elibrar ... 81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%8B.pdf">https://opac.unecon.ru/elibrar ... 81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%8B.pdf</a>
Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с.	<a href="https://urait.ru/book/organiza ... ti-predpriyatiy-servisa-437462">https://urait.ru/book/organiza ... ti-predpriyatiy-servisa-437462</a>
Моисеева Н.К., Стерлигова А.Н. Управление операционной средой организации: учебник.— М.:	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=400872">https://znanium.com/catalog/document?id=400872</a>

ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014 .— 336 с.	
Соловьева,Ю. Н. Маркетинг услуг : учебное пособие / Ю. Н. Соловьева,А. Ю. Курочкина. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015. – 126 с.	<a href="https://opac.unecon.ru/elibrar ... 83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3.pdf">https://opac.unecon.ru/elibrar ... 83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3.pdf</a>

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

- 7-Zip
- ОС Альт образование 10
- LibreOffice

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

<b>№</b>	<b>Наименование СПБД/ ИСС</b>
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа,

курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 511 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 56 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet NTSC (3:4) 213/84 - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2шт.) - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p>
<p>Ауд. 201 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 175 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 2 шт., тумба - 1 шт. Компьютер ntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610E - 1 шт., Микшерный пульт - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт., Экран DRAPER BARONET 175/234 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p>

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.



## **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

- 1 Управленческая проблематика, связанная со свойствами услуг, и направления ее решения
- 2 Классификация услуг и факторы дифференциации выраженности управленческой проблематики услуг в туристской индустрии
- 3 Особенности производственной системы в сфере услуг. Модель «SERVUCTION». Характеристика основных элементов сервисной системы.
- 4 Особенности формирования и управления ресурсной составляющей производства услуг: пространственные, кадровые, временные, технологические, материально-технические.
- 5 Основные подходы и методы управления спросом и предложением на предприятии сферы услуг.
- 6 Аутсорсинг как способ разрешения специфических проблемных областей менеджмента в сфере услуг.
- 7 Алгоритм проектирования и основные координаты формирования сервисной системы.
- 8 Основные подходы к проектированию сервисной системы.
- 9 Модель и процедура разработки сервисного плана.
- 10 Использование метода «пока-ёкэ» (Рока-yoke) при разработке сервисного плана.
- 11 Применение сервисного плана в управленческой практике организационной диагностики, мониторинга качества услуг.
- 12 Особенности оценки качества услуг на предприятиях сферы услуг.
- 13 Основные способы оценки и мониторинга качества услуг.
- 14 Виды и использование стандартов качества для оценки качества услуг.
- 15 Модели, реализующих теорию разрывов ожидаемого и воспринятого качества.
- 16 Методический инструментарий оценки качества услуг на основе выявления мнения потребителей.
- 17 Использование результатов оценки и мониторинга качества для обоснования мер по улучшению качества услуг.
- 18 Модель 8Р интегративного сервисного менеджмента, особенности интерпретации элементов в сфере услуг.
- 19 «Сервисный треугольник» и особые маркетинговые стратегии сервисного предприятия. Понятие и сущность внутреннего и интерактивного маркетинга.
- 20 Маркетинг взаимоотношений.
- 21 Модель формирования концепции услуги на основе модели интегративного сервисного менеджмента.
- 22 Особенности формирования и использования кадровых ресурсов и направления формирования лояльного персонала

## **1.2 Темы письменных работ**

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

## **1.3 Контрольные точки**

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Аналитическая работа	письменно	1
2	Практическая работа	письменно	2-3
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-4

## 1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

## 1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Выполнение домашних заданий	1
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	3,4
Подготовка к экзамену	1-4
Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий	1-3

## 1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
$\leq 54$	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
$\geq 85$	отлично

## Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.
----------------	--

	Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.