МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ В.Г. Шубаева
«29» мая 2023 г.

Управление интернальным рынком в индустрии туризма

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	*2023*

Составитель*(и)*:

к.э.н, Волошинова Марина Владимировна

Часов по учебному плану	180	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	84	Экзамен: семестр 6
самостоятельная работа	60	Курсовая работа: семестр 6
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	6
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	48
Практические занятия	36
Лабораторные работы	0
Итого аудиторных часов	**84**
Самостоятельная работа	60
Часы на контроль	36
Итого академических часов	**180**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**5**

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 5

5.1 Рекомендуемая литература 5

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 6

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 6

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 6

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 7

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 10

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации 10

1.2 Темы письменных работ 11

1.3 Контрольные точки 11

1.4 Другие объекты оценивания 11

1.5 Самостоятельная работа обучающегося 11

1.6 Шкала оценивания результата 11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Системное изучение теоретических и практических аспектов управления интернальным рынком в индустрии туризма.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Управление интернальным рынком в индустрии туризма относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ПК-2 - Способен управлять внутрифирменными процессами в индустрии туризма	ПК-2.1 - Осуществляет процесс управления корпоративной культурой предприятия индустрии туризма	Знать: теоретические и практические основы управления персоналом посредством управления корпоративной культурой предприятия индустрии туризма. Уметь: определять уровни корпоративной культуры и управлять корпоративной культурой предприятия индустрии туризма. Владеть: методами и технологиями управления корпоративной культурой предприятия индустрии туризма.
ПК-1 - Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-1.1 - Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Знать: методы и технологии подбора персонала туристского предприятия. Уметь: применять методы и технологии подбора персонала, организовывать работу исполнителей на предприятии индустрии туризма в соответствии с профессиональными задачами деятельности. Владеть: методами и технологиями подбора персонала и организации работы исполнителей на предприятии индустрии туризма в соответствии с профессиональными задачами деятельности.

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	
Тема 1. Понятие и сущность интернального рынка в индустрии туризма.	Характеристика понятия «интернальный рынок» и его основные особенности. Субъекты и объекты интернального рынка в индустрии туризма. Интернальный рынок как внутрикорпоративный рынок труда в индустрии туризма. Спрос и предложение на интернальном рынке в индустрии туризма.	4	4		6
Тема 2. Ресурсное обеспечение интернального рынка в индустрии туризма.	Основные виды ресурсов интернального рынка в индустрии туризма. Особенности ресурсного обеспечения внутрикорпоративного рынка труда индустрии туризма. Интеграция ресурсов предприятий интернального рынка.	4	4		6
Тема 3. Комплекс внутреннего маркетинга на интернальном рынке в индустрии туризма.	Концепция внутреннего маркетинга в маркетинговой парадигме. Понятие комплекса внутреннего маркетинга. Внутренний маркетинг-микс в индустрии туризма. Концепция внутреннего продукта. Продукт – работа, цена внутреннего продукта. Место (способ доведения внутреннего продукта). Участники - работники и клиенты. Физическое окружение. Продвижение внутреннего продукта. Процесс.	4	4		6
Тема 4. Управление коммуникациями на интернальном рынке индустрии туризма.	Основные виды коммуникаций на интернальном рынке индустрии туризма. Формирование эффективных коммуникационных процессов на интернальном рынке. Итегрированные маркетинговые коммуникации на интернальном рынке индустрии туризма.	6	4		6
Тема 5. Управление персоналом в индустрии туризма.	Система управления персоналом на предприятии индустрии туризма. Управление персоналом на интернальном рынке. Контактный персонал как маркетинговый актив предприятия индустрии туризма и его влияние на формирование устойчивого конкурентного преимущества предприятия. Аутсоринг персонала. Управление контактным персоналом в индустрии туризма.	6	4		6
Тема 6. Управление корпоративной культурой на интернальном рынке.	Понятие и основные уровни корпоративной культуры организации. Значение корпоративной культуры для формирования и развития бренда организации. Методы и технологии управления корпоративной культурной на интернальном рынке.	4	4		6
Тема 7. Управление ресурсами времени в индустрии	Специфика времени как ресурса. Технологии тайм-менеджмента. Виды управления временем как ресурсом. Методы управления временем на предприятии индустрии туризма. Оперативное и стратегическое управление временем в индустрии	4	4		6

туризма.	туризма.				
Тема 8. Управление финансовыми ресурсами на интернальном рынке индустрии туризма.	Понятие и основные виды финансовых ресурсов на интернальном рынке индустрии и туризма. Источники финансовых ресурсов в индустрии туризма. Оплата труда на предприятиях индустрии туризма. Методы управления финансовыми ресурсами на интернальном рынке индустрии туризма.	4	4		6
Тема 9. Управление бизнес-процессами на интернальном рынке индустрии туризма.	Понятие и виды основных бизнес-процессов на интернальном рынке индустрии туризма. Управление инфраструктурными процессами на интернальном рынке индустрии туризма. Управление финансово-экономическими процессами на интернальном рынке индустрии туризма.	6	2		6
Тема 10. Система управления интернальным рынком в индустрии туризма.	Основные элементы системы управления интернальным рынком в индустрии туризма. Основные методы управления интернальным рынком в индустрии туризма. Формирование системы управление интернальным рынком в индустрии туризма.	6	2		6
Контроль:					**36**
Всего по дисциплине:		**48**	**36**	**0**	**60**

*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**
Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : Учебник для студентов вузов : ВО - Бакалавриат .— 4, перераб. и доп. — Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017 .— 1071 с	https://znanium.com/read?id=340892
Коль О.Д. Маркетинг в туристской индустрии : Учебник и практикум / Коль О. Д. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 356 с.	https://urait.ru/bcode/433487
Управление интернальным рынком в индустрии туризма : учебное пособие / Е.В. Песоцкая, Н.Н. Иванов, М.В. Волошинова. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2023. – 90 с.	https://elibrary.ru/download/elibrary_50467680_10278451.pdf

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

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

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

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

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
Ауд. 402 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 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 411 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 - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт., Звуковые колонки JBL 25 - 2 шт., Экран с электропривод,DRAPER 96 160x210 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 509А 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 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

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 Характеристика понятия «интернальный рынок» и его основные особенности.
2 Субъекты и объекты интернального рынка в индустрии туризма.
3 Интернальный рынок как внутрикорпоративный рынок труда в индустрии туризма.
4 Спрос и предложение на интернальном рынке в индустрии туризма.
5 Основные виды ресурсов интернального рынка в индустрии туризма.
6 Особенности ресурсного обеспечения внутрикорпоративного рынка труда индустрии туризма.
7 Интеграция ресурсов предприятий интернального рынка.
8 Концепция внутреннего маркетинга в маркетинговой парадигме.
9 Понятие комплекса внутреннего маркетинга.
10 Внутренний маркетинг-микс в индустрии туризма.
11 Продвижение внутреннего продукта.
12 Основные виды коммуникаций на интернальном рынке индустрии туризма.
13 Формирование эффективных коммуникационных процессов на интернальном рынке.
14 Итегрированные маркетинговые коммуникации на интернальном рынке индустрии туризма.
15 Система управления персоналом на предприятии индустрии туризма.
16 Управление персоналом на интернальном рынке.
17 Контактный персонал как маркетинговый актив предприятия индустрии туризма.
18 Влияние контактного персонала на формирование устойчивого конкурентного преимущества предприятия.
19 Аутсоринг персонала в индустрии туризма.
20 Управление контактным персоналом в индустрии туризма.
21 Понятие и основные уровни корпоративной культуры организации.
22 Значение корпоративной культуры для формирования и развития бренда организации.
23 Методы и технологии управления корпоративной культурной на интернальном рынке.
24 Специфика времени как ресурса в индустрии туризма.
25 Технологии тайм-менеджмента в индустрии туризма.
26 Виды управления временем как ресурсом индустрии туризма.
27 Методы управления временем на предприятии индустрии туризма.
28 Оперативное и стратегическое управление временем в индустрии туризма.
29 Понятие и основные виды финансовых ресурсов на интернальном рынке индустрии и туризма.
30 Источники финансовых ресурсов в индустрии туризма.
31 Оплата труда на предприятиях индустрии туризма.
32 Методы управления финансовыми ресурсами на интернальном рынке индустрии туризма.
33 Понятие и виды основных бизнес-процессов на интернальном рынке индустрии туризма.
34 Управление инфраструктурными процессами на интернальном рынке индустрии туризма.
35 Управление финансово-экономическими процессами на интернальном рынке индустрии туризма.
36 Основные элементы системы управления интернальным рынком в индустрии туризма.
37 Основные методы управления интернальным рынком в индустрии туризма. Формирование системы управление интернальным рынком в индустрии туризма.

1.2 Темы письменных работ

Применение методов внутреннего маркетинга в управлении предприятием индустрии туризма (на примере конкретного предприятия).

У студентов одна тематика, но у каждого студента свой объект исследования, т.к. рассматриваются разные предприятия индустрии туризм.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1-5
2	Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	6-8
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-10

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Выполнение домашних заданий	1-10
Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий	1-10
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-10
Курсовое проектирование	1-10
Решение профессиональных задач	1-10
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	3,6,9
Подготовка к экзамену	1-10

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
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=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. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.