МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ В.Г. Шубаева
«24» мая 2023 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	*2023*

Составитель*(и)*:

к.э.н, Сущинская Марина Дмитриевна

Часов по учебному плану	144	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	64	Экзамен: семестр 5
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	
Итого аудиторных часов	**64**
Самостоятельная работа	44
Часы на контроль	36
Итого академических часов	**144**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**4**

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 5

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 10

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:	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-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2 - Принимает экономически обоснованные управленческие решения	Знать: особенности формирования и использования ресурсов производства услуг. Уметь: анализировать альтернативы принятия решений по управлению ресурсами с учетом особенности целевой и технологической составляющих производства туристских услуг. Владеть: специфическими подходами, инструментами и методами управления ресурсами производства туристских услуг.
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	Знать: базовые концепции сервисного менеджмента; особенности реализации функциональных направлений менеджмента на стратегическом, тактическом и операционном уровнях управления организации сферы услуг. Уметь: объяснять специфику подходов сервисного менеджмента; применять подходы и методы сервисного менеджмента для планирования, организации, мотивации и координации деятельности организации в сфере туристских услуг. Владеть: инструментами и методами сервисного менеджмента в организации в сфере туристских услуг.

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 туристских услуг	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 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,	10	8		14

	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 формирование лояльности потребителей. Методы формирования лояльности персонала.	8	4		6
Контроль:					**36**
Всего по дисциплине:		**36**	**28**	**0**	**44**

*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**
Сущинская М.Д. Управление организацией сферы услуг : учебное пособие.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2022 .— 91 с.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... 81%D1%84%D0%B5%D1%80%D1%8B.pdf
Моисеева Н.К., Стерлигова А.Н. Управление операционной средой организации: учебник.— М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022 .— 336 с.	https://znanium.com/catalog/document?id=400872
Соловьева,Ю. Н. Маркетинг услуг : учебное пособие / Ю. Н. Соловьева,А. Ю. Курочкина. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015. – 126 с.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... 83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3.pdf

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

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

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. 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 -	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.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.	
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 - 2шт., тумба - 1шт.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.	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 Управленческая проблематика, связанная со свойствами услуг, и направления ее решения
2 Классификация услуг и факторы дифференциация 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» (Poka-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 8P 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 формирование 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
<=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.