

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 08.07.2023 19:49:56  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:  
Руководитель ООП

Л.П. Богданова



2023 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

### Планирование на предприятиях туризма

Направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль)  
**Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

Для студентов 4 курса  
очной формы обучения

Составитель: *д.э.н., доцент С.И. Яковлева*

Тверь, 2023

## **I. Аннотация**

### **1. Цели и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Планирование на предприятиях туризма» является ознакомление студентов с теорией и практикой планирования и организации работы с документами предприятия с использованием современных автоматизированных технологий.

Задачами курса являются:

1. приобщение студентов к правовой культуре и этике делового общения посредством документов;
2. формирование умений и навыков создания управленческих документов, обладающих юридической силой и способных служить эффективным механизмом реализации управленческих решений;
3. формирование умений и навыков планирования работы туристских организаций.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Учебная дисциплина «Планирование на предприятиях туризма» входит в число курсов части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, и является дисциплиной по выбору. Изучение курса «Планирование на предприятиях туризма» имеет целью повышение профессионального уровня, практическую подготовку студентов к туроператорской и турагентской деятельности. Планирование – необходимая составная часть деятельности работников турфирм и других организаций сферы туризма.

Содержательно «Планирование на предприятиях туризма» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплин обязательной части учебного плана: «Менеджмент в туризме», «Правовое обеспечение в туризме», «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма».

Учебная дисциплина «Планирование на предприятиях туризма» непосредственно связана с курсами «Управление качеством услуг в туризме», «Технологии гостеприимства», а также необходима для подготовки выпускной работы.

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Планирование на предприятиях туризма»:

- Иметь представление об организации и управлении коммерческой сферой деятельности туристских предприятий в рыночных условиях.
- Знать основы правоведения, основы организации деятельности предприятий туризма.
- Владеть навыками сбора, анализа и обобщения информации, основными приемами работы с компьютерной и офисной техникой.

**3. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 7 семестр), в том числе:**

**контактная работа:** лекции – 11 час., практические занятия – 11 час.;  
**самостоятельная работа:** – 86 час.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
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
	ПК-1.2 – Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

<b>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>	<b>ПК-4.1</b> – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
	<b>ПК-4.2</b> – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
	<b>ПК-4.3</b> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения – зачет, 7 семестр.**

**6. Язык преподавания – русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятельная работа, в том числе контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	
<b>Тема 1.</b> Планирование предприятия туризма: общие положения	19	2	2		15
<b>Тема 2.</b> Стратегическое (перспективное) планирование	26	3	3		20
<b>Тема 3.</b> Текущее планирование: оперативные планы предприятий туризма	20	2	2		16
<b>Тема 4.</b> Составление бизнес-плана предприятия туризма	19	2	2		15

<b>Тема 5.</b> Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами предприятий туризма	24	2	2		20
<b>ИТОГО</b>	108	11	11		86

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
<b>Тема 1.</b> Планирование предприятия туризма: общие положения	Лекция и практическая работа	Технологии развития критического мышления Информационные технологии
<b>Тема 2.</b> Стратегическое (перспективное) планирование	Лекция и практическая работа	Дискуссионные технологии Информационные технологии Технологии стратегического планирования
<b>Тема 3.</b> Текущее планирование: оперативные планы предприятий туризма	Лекция и практическая работа	Дискуссионные технологии Информационные технологии
<b>Тема 4.</b> Составление бизнес-плана предприятия туризма	Лекция и практическая работа	Игровые технологии Технологии развития дизайн-мышления Дискуссионные технологии Информационные технологии
<b>Тема 5.</b> Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами предприятий туризма	Лекция и практическая работа	Игровые технологии Технологии развития критического мышления Дискуссионные технологии Информационные технологии

### IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и проверки сформированности компетенций ПК-1 и ПК-4


**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

<p>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков</p>	<p>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</p>
<p><b>Тест:</b> При разработке экономической стратегии какого вида необходимо провести следующую работу:          — пересмотреть маркетинговую политику как основу поисков дополнительных возможностей увеличения объемов реализации товаров и услуг;          — организовать деятельность на принципах логистики;          — создать условия жесткой экономии затрат;          — усовершенствовать методы управления и провести при необходимости <b><u>радикальные кадровые изменения</u></b>;          — определить критические для предприятия объемы комплектования и реализации турпродукта и предоставление отдельных услуг.</p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> знает базовые виды экономических стратегий предприятий туризма, по набору характеристик определяет вид экономической стратегии предприятия – 3 балла</p>

ПК-1.2 – Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

<p>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков</p>	<p>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</p>																
<p><b>Тест:</b> выявить соответствие между видами анализа в планировании на предприятиях туризма и их сущностью. Ответ записать цифрами и буквами.</p> <table border="1" data-bbox="225 1301 1106 1615"> <thead> <tr> <th colspan="2">Элементы планирования (план включает основные виды анализа)</th> <th colspan="2">Сущность анализа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>маркетинговый анализ</td> <td>а</td> <td>соответствие новых видов услуг специализации предприятия</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>анализ технико-экономических показателей</td> <td>б</td> <td>экономическая эффективность новых видов услуг</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>финансовый анализ</td> <td>в</td> <td>соответствие нововведений требованиям рынка и конкуренции</td> </tr> </tbody> </table>	Элементы планирования (план включает основные виды анализа)		Сущность анализа		1	маркетинговый анализ	а	соответствие новых видов услуг специализации предприятия	2	анализ технико-экономических показателей	б	экономическая эффективность новых видов услуг	3	финансовый анализ	в	соответствие нововведений требованиям рынка и конкуренции	<p><i>Критерии оценивания:</i> имеет четкое представление об основных видах и сущности анализа при разработке планов развития предприятий туризма, верно решает тест на соответствие – 3 балла</p>
Элементы планирования (план включает основные виды анализа)		Сущность анализа															
1	маркетинговый анализ	а	соответствие новых видов услуг специализации предприятия														
2	анализ технико-экономических показателей	б	экономическая эффективность новых видов услуг														
3	финансовый анализ	в	соответствие нововведений требованиям рынка и конкуренции														
<p><b>Задание.</b> Заполнить структурную схему: Виды товарных стратегий туристского предприятия. Ответить на вопрос: в портфель какого интегративного этапа (цели) стратегического развития туристских предприятий входят товарные стратегии?          1. достижение экономической прибыли;          2. усиление конкурентной позиции;          3. рост стоимости/ценности предприятия (компании, фирмы).</p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> понимает цели, или назначение трех основных этапов стратегического планирования предприятия, знает состав стратегий (портфели) этих</p>																

	<p>этапов. Точно указывает виды товарных стратегий на схеме (умеет составлять схемы с использованием графического элемента SmartArt) – 5 баллов</p>
---	---

**ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

ПК-4.1 – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

<p>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков</p>	<p>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</p>
<p><b>Тест.</b> Некоторые фирмы предпочитают использовать две или три <u>стратегии ценообразования</u> для создания продукта, удовлетворяющего потребности каждого сегмента рынка. <i>Какая их трех стратегий обусловлена наилучшим <u>качеством товара</u> в данной отрасли или подкреплена различными привлекательными выгодами и уникальностью товара?</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продажа продукта по рыночной цене, т. е. по общепризнанной на рынке цене.</li> <li>2. Использование более низкой цены по сравнению с текущими рыночными ценами</li> <li>3. Установление цены выше рыночной</li> </ol>	<p><i>Критерии оценивания:</i> понимает, что цена есть функция качества, поэтому верно указывает одну из трех стратегий ценообразования – 3 балла</p>

ПК-4.2 – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

<p>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков</p>	<p>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</p>
<p>1. Установить соотношение менеджмента качества и управления качеством (см. рис.)</p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> имеет системное представление о менеджменте качества и месте управления качеством в этой системе, аргументирует</p>

Менеджмент качества	Планирование качества	Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества. Разработка планов качества может быть частью планирования качества
	Управление качеством	Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
	Обеспечение качества	Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
	Улучшение качества	Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству. Требования могут относиться к любым аспектам, таким как результативность, эффективность или прослеживаемость

Рис. 1.2. Термины и их определения, относящиеся к менеджменту качества

Рис. см. в кн.: Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010 и 2015.С. 15. [http://www.academia-moscow.ru/ftp\\_share/\\_books/fragments/fragment\\_12918.pdf](http://www.academia-moscow.ru/ftp_share/_books/fragments/fragment_12918.pdf)

**Верно ли дано определение?** Аргументируйте ответ. Ваше или иное определение.

Управление качеством туристических услуг (продукции) представляет собой **процесс**, включающий выявление характера и объема **потребностей** в продукции, оценку фактического уровня ее **качества**, разработку, выбор и реализацию мероприятий по **обеспечению** запланированного уровня **качества** продукции.  
См. <http://sisupr.mrsu.ru/2011-1/PDF/Kubasova.pdf>

*Пояснения:*

Термины по управлению качеством в сфере услуг зафиксированы в ГОСТ Р 50646 (раздел 3.3) и ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Понятие: **требование – потребность** или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Требование может кроме перечисленных объектов относиться к потребителям и другим заинтересованным сторонам в деятельности организации (владельцам, работникам организации, банкирам, ассоциации или обществу)

**Задание.** Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE: анализ требований потребителей к качеству обслуживания в туризме (обзор публикаций). Назвать и/или отметить **основные требования**.  
(архив номеров с 2006 г. <https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/>) - читаем выпуски 2019 года, и ищем публикации/сообщения об инновациях в сфере сервиса и маркетинга туризма **для управления качеством** услуг. Ответы записывать в табл.2  
Таблица 2. Основные требования потребителей к качеству услуг в туризме (по информации сообщений в журнале и свои рассуждения/представления)

- Назвать и/или отметить **основные требования**  
☑ - символ переносите копией

№	Характеристики качества услуг в туризме	Услуги в туризме			
		Транспорт	Размещение	Экскурсии	Питание
1	Комфортность	☑			
2	Безопасность	☑			
3	Разнообразие				
4	Культура обслуживания				

толкование термина – 5 баллов

*Критерии оценивания:*  
самостоятельно находит в публикациях характеристики качества услуг в туризме – 5 баллов, дополняет свои характеристики – 5 баллов,



5	Скорость (своевременность, быстро)					
6						
7						
<p>Тест. Семь принципов управления качеством, на которых основаны стандарты ISO 9000, ISO 9001 и другие соответствующие стандарты управления качеством. Назвать принцип менеджмента качества (QMP), в котором основной задачей управления качеством является удовлетворение требований клиентов и стремление превзойти ожидания клиентов</p>						
<p>Тестовый вопрос: Как различаются две популярные рейтинговые системы: фокусированная и дифференцированная? Привести примеры других популярных рейтинговых систем оценки качества обслуживания.</p>						
№	Рейтинговые системы		Места оценки			
1	Звезды Michelin (фокусированная)	А	рестораны			
2	Обзоры Forbes (дифференцированная)	Б	отели			
		В	курорты			
<p>Критерии оценивания: знает 7 принципов менеджмента качества, точно называет главный принцип – 2 балла</p>						
<p>Критерии оценивания: имеет четкое представление о двух популярных рейтинговых системах (в том числе решает тест), приводит свои примеры – 10 баллов</p>						

ПК-4.3 – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
<p>Тест. Содержание понятия «качество» в сфере туризма:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качество – это правильно определенные потребности клиентов.</li> <li>2. Качество – это правильно оказанные услуги.</li> <li>3. Качество – это постоянство.</li> </ol> <p>Выбрать содержательные характеристики понятия «качество», в которых отражен производственный (процессный) подход/принцип менеджмента качества (4 QMP)</p>	Критерии оценивания: даёт точный ответ – 1 балл
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тема: Переход России на оценку качества услуг всех отелей с помощью звёзд: Закон и постановление 2019 г.</li> </ol> <p><b>Федеральный закон</b> от 05.02.2018 № 16-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии".URL:</p>	Критерии оценивания: знает новый классификатор гостиниц, имеет четкое представление о каждом типе (и вариантах), находит в Интернете источники и

<p><a href="http://publication.pravo.gov.ru/File/GetFile/0001201802050042?type=pdf">http://publication.pravo.gov.ru/File/GetFile/0001201802050042?type=pdf</a>  <b>Проект Постановления</b> Правительства Российской Федерации "Об утверждении положения о классификации гостиниц" (подготовлен Минкультуры России 12.03.2018). URL: <a href="http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56647199/">http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56647199/</a>  <b>Задание:</b> познакомиться с положениями Закона и Постановления. В Постановлении есть классификация гостиниц – 11 типов. Знать, узнавать по описаниям, подобрать примеры гостиниц своего региона (2-3 примера) и установить их тип по описанию на сайтах.</p>	<p>информацию, достаточную для определения типа гостиницы любого региона страны (на выбор) – 5 баллов</p>
<p><b>Тема:</b> Классические примеры мероприятий управления качеством услуг (<i>Hilton</i>)  <b>Вопрос:</b> назовите основные виды работ (из 3-х основных) компании в процессе управления качеством услуг          Главным, что принесло успех <i>сети отелей Hilton</i>, были инновации в области сервиса и маркетинга:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) «Звездная» градация отелей по аналогии с коньяком — чем больше звезд, тем выше уровень отеля (предложил Конрад Хилтон)</li> <li>2) Корпорация первой установила специализированные киоски сувениров и подарков (торговая сеть <i>Hilton Country Store</i>).</li> <li>3) Изучение потребностей и пристрастия своих именитых клиентов.</li> <li>4) Тщательный сбор информации о конкурентах.</li> <li>5) Открытие специализированных отелей в аэропортах (с 1959)</li> <li>6) Впервые (с 1994) все объекты гостиничной сети были оборудованы устройствами автоматического открывания, закрывания, запираания и блокировки входных дверей.</li> <li>7) Система поощрения постоянных клиентов и система общенационального клубного курортного отдыха.</li> <li>8) Революция на рынке гостиничных услуг - совместный проект морского круизного отдыха с компанией <i>Festival Cruise</i>.</li> <li>9) компания первой среди гостиничных операторов внедрила систему франчайзинга (с 1965)</li> <li>10) <i>Hilton Hotels</i> первой в мировом гостиничном бизнесе внедрила информационно-справочную систему <i>Hiltron</i> (1973)</li> <li>11) первой в отрасли открыла интернет-портал <a href="http://www.hilton.com">www.hilton.com</a> и при поддержке компании <i>American Express</i> собственную систему кредитных карт <i>Hilton Optima</i></li> <li>12) В 2002 г. империя Хилтона стала одним из инициаторов создания единой системы сетевого бронирования <i>WorldRes</i></li> <li>13) интеграция гостиничного бизнеса <i>Hilton</i> в соседнюю сферу — игорную индустрию (с 1960-х гг.)</li> <li>14) У компании несколько брендов: <i>Hampton by Hilton</i> (отели эконом-класса), <i>Hilton Garden Inn</i> (отели среднего уровня), <i>DoubleTree</i> (бренд высококачественных отелей) и <i>Hilton</i> (отели наивысшего качества)</li> </ol>	<p><b>Критерии оценивания:</b>          знаком с опытом управления качеством компании Хилтон, понимание назначения и сущность основных мероприятий, точно выбирает основные из них – 5 баллов</p>

### **Вопросы для самостоятельной подготовки к зачету по курсу «Планирование на предприятиях туризма»**

1. Какова роль планирования в деятельности туристского предприятия?
2. Дайте характеристику основным этапам процесса планирования.
3. Что понимается под планом?
4. Чем отличается стратегическое планирование от оперативного?

5. Какие виды деятельности включает в себя структура планирования?
6. Какие факторы влияют на эффективность планирования?
7. Какие способы планирования используют предприятия в своей деятельности?
8. В чем заключаются три основных метода планирования?
9. Что составляет основу стратегического планирования?
10. Какие виды планов составляются в рамках стратегического планирования?
11. Назначение и цели базовых экономических стратегий предприятий туризма.
12. Структурированная модель экономической стратегии на основе интегративных этапов стратегического развития туристских предприятий.
13. Портфель стратегий для каждого этапа стратегического развития предприятия индустрии гостеприимства.
14. Методы стратегического (ситуационного) анализа.
15. Оперативные планы туристического предприятия
16. Содержание бизнес-планирования.

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### 1) Рекомендуемая литература:

#### а) основная литература:

1. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. к.э.н., доцента Т. В. Харитоновой ; д.э.н., профессора А. В. Шарковой. - 5-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 308 с. - ISBN 978-5-394-05198-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082470> (дата обращения: 29.06.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Виноградова М.В., Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] / Виноградова М. В. - М. : Дашков и К, 2014. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023514.html>
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532162> (дата обращения: 29.06.2023).

#### б) дополнительная литература

1. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. Учебник/ И.И. Ополченцев; Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт. 2008. – 246 с. – (Профессиональное туристское образование). URL: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>.
2. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 244 с. - ISBN 978-5-394-01984-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2063301> (дата обращения: 29.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

## 2) Программное обеспечение

1. Google Chrome
2. Яндекс Браузер
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE
5. ОС Linux Ubuntu

## 3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

## 4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

### Журналы

1. Туристские фирмы Национальный туристский журнал «Туристские Фирмы»: [www.travelglossary.ru](http://www.travelglossary.ru);
2. Туризм: практика, проблемы, перспективы. журнал о туризме: [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru);
3. Туризм: право и экономика. Туризм: право и экономика: федеральный

научно-практический журнал: [orac.lib.tpu.ru](http://orac.lib.tpu.ru).

### **Интернет-ресурсы**

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO).

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC).

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт, содержит нормативно-правовые акты и статистические материалы по туризму в РФ.

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии.

[grebennikon.ru](http://grebennikon.ru) – Управление проектами и программами, журнал. Включен в перечень ВАК, в базу РИНЦ, в базу Agris.

[nat-moo.ru](http://nat-moo.ru) – Вестник национальной академии туризма, журнал. Включен в перечень ВАК, в базу РИНЦ, в базу Agris

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **1) Презентации лекций**

- А.Г. Бодункова. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма. Презентация темы: [https://mypresentation.ru/presentation/tema\\_5\\_strategicheskoe\\_i\\_tekushhee\\_planirovanie\\_deyatelnosti\\_predpriyatiya\\_sfery\\_servisa\\_i\\_turizma](https://mypresentation.ru/presentation/tema_5_strategicheskoe_i_tekushhee_planirovanie_deyatelnosti_predpriyatiya_sfery_servisa_i_turizma)
- Гомилевская Г.А. Сущность и содержание бизнес-планирования. Методика разработки бизнес-плана туристского предприятия.

[https://studylib.ru/doc/4890147/lekciya-2-tema-1-sushhnost\\_-i-soderzhanie-biznes---planirovaniya](https://studylib.ru/doc/4890147/lekciya-2-tema-1-sushhnost_-i-soderzhanie-biznes---planirovaniya).

2) Для **самостоятельной работы** по курсу «Планирование на предприятиях туризма» студентов могут быть предложены **следующие темы:**

1. Методика разработки бизнес-плана туристского предприятия.
2. Анализ внутренней среды предприятия. Анализ структуры рынка и расчет емкости рынка
3. Исследование конкурентной среды
4. Выбор потребителей туристских услуг, принципы и методы изучения потребительского поведения
5. Маркетинговые исследования при разработке бизнес-плана
6. Разработка туристских товаров и услуг.
7. Ценовая политика на туристском предприятии
8. Система распределения и сбыта. Маркетинговые коммуникации, продвижение и реклама.
9. Производственный план туристского предприятия. Организационный план. Оценка рисков.
10. Финансовый план. Оценка экономической эффективности. Оценка рисков.

3) **Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации**

#### Задания для проверки сформированности компетенции ПК-1 и ПК-4

**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

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания				
<p><b>Тест:</b> При разработке экономической стратегии какого вида необходимо усовершенствовать методы управления и провести при необходимости <b>радикальные кадровые изменения</b>. <i>Отметить ответ</i> <input checked="" type="checkbox"/></p> <table border="1" data-bbox="225 1888 855 2040"> <tr> <td data-bbox="225 1888 284 2040"></td> <td data-bbox="284 1888 855 1980">Экономическая стратегия, направленная на выход предприятия из кризисного состояния (из-за убыточности)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1980 284 2040"></td> <td data-bbox="284 1980 855 2040">Наступательно-защитная стратегия используется в условиях колебания</td> </tr> </table>		Экономическая стратегия, направленная на выход предприятия из кризисного состояния (из-за убыточности)		Наступательно-защитная стратегия используется в условиях колебания	<p><i>Письменный тест</i></p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> знает базовые виды экономических стратегий предприятий туризма, по набору характеристик определяет вид экономической</p>
	Экономическая стратегия, направленная на выход предприятия из кризисного состояния (из-за убыточности)					
	Наступательно-защитная стратегия используется в условиях колебания					

	доходности предприятия от убыточности к рентабельности и наоборот			стратегии предприятия – 3 балла
	Четыре группы наступательных стратегий развития:			
	1) стратегии концентрированного роста			
	2) интегрированное развитие			
	3) стратегии диверсификации туристической деятельности			
	4) стратегии перегруппировки сил			

ПК-1.2 – Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков		Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания		
<p><b>Задание.</b> Стратегия – документ и процесс целеполагания. Соответственно, разнообразие целей определяет широкую типологию стратегий. Теория и практика предпринимательской деятельности выделяют <b>три вида базовых экономических стратегий</b> — это выживание, стабилизация и развитие. Каждая из этих стратегий определяется уровнем достигнутой (запланированной) рентабельности и жизненным циклом товаров (услуг).</p> <p>ПК-1.2. Таблица 1. Назначение и цели экономических стратегий. Заполнить клетки табл. по источнику:<sup>1</sup></p>		<i>Письменный: работа с текстом</i>	<p><i>Критерии оценивания:</i> технология осмысленного чтения предполагает работу с источником (текстом) и систематизацией информации. Это позволяет заполнить систематизирующую таблицу самостоятельно – 5 баллов</p>		
Назначение экономических стратегий	Виды базовых экономических стратегий (в клетках указать цель)				
	Выживание			Стабилизация	Развитие
Экономическая стратегия, направленная на выход предприятия из кризисного состояния (из-за убыточности)	получение прибыли в кратчайшие сроки				
Наступательно-защитная стратегия в условиях колебания доходности предприятия от убыточности к рентабельности и наоборот					

<sup>1</sup> Базовые экономические стратегии в туризме

<http://tourfaq.net/travel-business/bazovye-ekonomicheskie-strategii-v-turizme/>

Четыре группы наступательных стратегий развития:																						
1) стратегии концентрированного роста																						
2) интегрированное развитие																						
3) стратегии диверсификации туристической деятельности																						
4) стратегии перегруппировки сил																						
<p><b>Тест.</b> Оперативные планы туристического предприятия. Текущее планирование реализуется путем подробной разработки оперативных планов для предприятия в целом или отдельных его подразделений, <b>такими планами могут быть</b> (отметить <input checked="" type="checkbox"/>):</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>бизнес-планы,</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>программы маркетинга,</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>планы по научным исследованиям,</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>производственные планы,</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>финансовые планы,</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>план материально-технических поставок.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>планы подготовки и проведения различных мероприятий (конференций, выставок, ярмарок, юбилейных мероприятий).</td> </tr> </table>					<input type="checkbox"/>	бизнес-планы,	<input type="checkbox"/>	программы маркетинга,	<input type="checkbox"/>	планы по научным исследованиям,	<input type="checkbox"/>	производственные планы,	<input type="checkbox"/>	финансовые планы,	<input type="checkbox"/>	план материально-технических поставок.	<input type="checkbox"/>	планы подготовки и проведения различных мероприятий (конференций, выставок, ярмарок, юбилейных мероприятий).	<p><i>Письменный тест</i></p>		<p><i>Критерии оценивания:</i> Знает о практике разработки основных оперативных планов предприятий туризма, точно указывает их в тесте – 3 балла. Готов дополнить список – 5 баллов</p>	
<input type="checkbox"/>	бизнес-планы,																					
<input type="checkbox"/>	программы маркетинга,																					
<input type="checkbox"/>	планы по научным исследованиям,																					
<input type="checkbox"/>	производственные планы,																					
<input type="checkbox"/>	финансовые планы,																					
<input type="checkbox"/>	план материально-технических поставок.																					
<input type="checkbox"/>	планы подготовки и проведения различных мероприятий (конференций, выставок, ярмарок, юбилейных мероприятий).																					

**ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

ПК-4.1 – Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
<p><b>Кейс.</b> Познакомиться с методикой SWOT-анализа предприятия туризма (гостиницы). Выполнить анализ на примере одного предприятия туризма Твери или Тверской области (на выбор), заполнить матрицы, сформулировать рекомендации.</p>	<p><i>Письменный: кейс</i></p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> имеет четкое представление о методике выполнения SWOT-анализа, ориентируясь на предложенный в задании пример, выполняет задание – 10 баллов</p>



Пример: SWOT-анализ гостиницы Меридиан. URL: <a href="https://studbooks.net/1366042/menedzhment/swot_analiz_gostinitsy_meridian">https://studbooks.net/1366042/menedzhment/swot_analiz_gostinitsy_meridian</a>		
--	--	--

**ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

ПК-4.2 – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (примеры для экзамена)		Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания (рейтинговые баллы)
<p><b>Тема:</b> Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.  <b>Задание:</b> Найти Интернет-ресурсы с материалами о понимании комфорта (основных элементов) и запросах туристов разных регионов (и стран) мира. Подобрать тексты, фотографии, инфографику и др.</p>		<i>Письменный: кейс</i>	<i>Критерии оценивания:</i> понимает ключевое значение комфорта в создании качественной услуги в туризме, находит интересную информацию о запросах туристов разных регионов (и стран) мира – 5 баллов
<p><b>Задание:</b> Заполнить карточку туриста зарубежной страны, на выбор (по примеру)</p> <p style="text-align: center;"><b>Требования китайских туристов</b></p>		<i>Письменный: кейс</i>	<i>Критерии оценивания:</i> знает и понимает методику оценки потребностей туристов, находит исходную информацию и
Требования потребителей		Основные элементы комфорта	
Наличие	блюد китайского завтрака	Бытовой комфорт	
	чайного набора в номере		
	электрических розеток или переходников, подходящих под стандарт		

	КНР			самостоятельно заполняет «карточку туриста», анализирует и делает вывод о специфике требований – 10 баллов
	тапочек			
	указатели на китайском языке, информационные материалы на стойке ресепшн, сайт отеля, меню в ресторане, переведенные на китайский, телевизионные каналы, транслирующие фильмы и программы на родном для туристов языке	Информационный комфорт		
	бесплатного Wi-Fi в гостинице			
возможности	расплачиваться картами China UnionPay			
Выбор	наибольшей популярностью у туристов из КНР пользуются 3-х и 4-звездочные гостиницы, редко выбирают для проживания модели и хостелы и редко используют формат «все включено»	Экономический комфорт		
Социальный аспект	Предпочитают отдыхать группами (семьи, друзья, пары)	Социальный комфорт		
Обязательные элементы программы посещения страны	осмотр достопримечательностей страны пребывания			
	попробовать блюда местной кухни			
	сделать покупки			

ПК-4.3 – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (примеры для экзамена)	Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания (рейтинговые баллы)
<p><b>Задание.</b> Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE: обзор публикаций по вопросам управления качеством услуг в туризме (архив номеров с 2006 г. <a href="https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/">https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/</a>) - читаем выпуски 2018 года, и ищем публикации/сообщения об инновациях в сфере сервиса и маркетинга туризма <b>для управления качеством</b> услуг. Ответы записывать в табл.</p> <p>Таблица 1. Примеры методов и мероприятий</p>	Письменный: кейс	Критерии оценивания: самостоятельно работает с текстами журнала, выбирает информацию по заданной теме,

управления качеством услуг					узнает/выявляет элементы управления качеством услуг в туризме самостоятельно о формулирует сущность методов и мероприятий управления качеством услуг – 5 баллов
№	Элементы управления качеством услуг в туризме	Примеры методов и мероприятий управления качеством услуг (выпуск журнала - №, год, страница)			
		«вырезка» из сообщения	Сущность методов и мероприятий (сформулировать самостоятельно)		
<p>Тема. Формирование системы управления качеством услуг в туризме</p> <p>Задание:</p> <p>1. Прочитать параграфы 1.4-1.5 в <a href="#">конспекте лекций</a>: Формирование системы управления качеством услуг в туризме.</p> <p>2. Знать 7 принципов управления качеством = Quality management principles (QMP). Привести конкретные примеры реализации этих принципов в туризме: назвать мероприятия, их сущность.</p> <p>Пояснение: использовать статьи журнала:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BusinessTravel: архив журнала (2010-2019): <a href="http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/list.html">http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/list.html</a></li> <li>• №1   Январь - март 2019 <a href="http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/51.html">http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/51.html</a></li> <li>• Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» <a href="http://www.mavriz.ru/articles/2007/2/4750.html">http://www.mavriz.ru/articles/2007/2/4750.html</a></li> </ul>				<p><i>Письменный кейс</i></p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> самостоятельно работает с текстами журнала, выбирает информацию по заданной теме, находит статьи (фрагменты) по всем и/или основным принципам управления качеством, примеры эффективных мероприятий и формулирует их сущность – 5 баллов</p>

#### 4) Требования к рейтинг-контролю

Наименование разделов и тем (по модулям)	Виды работы обучающихся	Рейтинговые баллы
<b>Модуль 1.</b>	Практические работы в аудитории (работа в компьютерном классе)	<b>50</b>
<b>Тема 1. Планирование предприятия туризма: общие положения</b>	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами	<b>10</b>

<b>Тема 2.</b> Стратегическое (перспективное) планирование	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами	<b>25</b>
<b>Тема 3.</b> Текущее планирование: оперативные планы предприятий туризма	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами, разработка презентации	<b>15</b>
<b>Модуль 2.</b>	Практические работы в аудитории (работа в компьютерном классе)	<b>50</b>
<b>Тема 4.</b> Составление бизнес-плана предприятия туризма	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами, тесты и тренинги	<b>30</b>
<b>Тема 5.</b> Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами предприятий туризма	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами, тренинги, разработка проектов	<b>20</b>
<b>Всего</b>		<b>100</b>

## VII. Материально-техническое обеспечение

<b>Наименование специальных помещений</b>	<b>Оснащенность специальных помещений</b>	<b>Перечень программного обеспечения</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212 (170021, Тверская обл., г. Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	Проектор Epson EB-E01 (V11H971040) Экран Cactus Wallscreen CS PSW-180x180 см Кронштейн для проектора Kromax PROJECTOR-10 Переносной ноутбук Переносной проектор Учебная мебель	1. Google Chrome 2. Яндекс Браузер 3. Kaspersky Endpoint Security 4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE 5. ОС Linux Ubuntu

### Помещения для самостоятельной работы:

<b>Наименование помещений</b>	<b>Оснащенность помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень программного обеспечения</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования,	1. Комплект учебной мебели 2. МОНОБЛОК "ТРАВИТОН" М40И 3. МОНОБЛОК "ТРАВИТОН" М40И	1. Google Chrome 2. Яндекс Браузер 3. Kaspersky Endpoint Security 4. Многофункциональный редактор ONLYOFFICE

<p>групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)</p>	<p>4. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  5. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  6. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  7. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  8. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  9. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  10. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  11. МОНОБЛОК “ТРАВИТОН” М40И  12. Сканер Plustek OpticPro A320  13. Проектор EPSON EB-W39  14. Экран для проектора (Cactus Expert)  15. Доска белая офисная магнит «Proff»</p>	<p>5. ОС Linux Ubuntu; ОС Windows  6. ГИС Аксиома  7. QGis 3.32</p>
---	---	---

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлён перечень рекомендуемой литературы.	Протокол № 8 от 24.05.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
2.	V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	Обновлён список программного обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии
3.	VII. Материально-техническое обеспечение	Обновлён перечень материально-технического обеспечения	Протокол №1 от 06.09.2023 г. Учёного совета факультета географии и геоэкологии