

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО»**



ЕСТЕСТВЕННО-ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ГЕОГРАФИИ И РЕГИОНОВЕДЕНИЯ

«Утверждаю»
Заведующий кафедрой
доц.Бурла М.П.

Протокол № 1 от 03.09.2020 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО**

**Производственной организационно-управленческой практике по
туристской деятельности (основа создания туристского продукта)**

Направление подготовки:
43.03.02 - «Туризм»

Профиль подготовки
«Технология и организация туристских и рекреационных услуг»

Квалификация (степень) выпускника
Магистр
Форма обучения
Очная

Для набора 2019 г.

Разработал:
к.г.н., доцент **Палий В.Л.**

г. Тирасполь, 2020

1. Цели и задачи практики

Производственная организационно-управленческая практика по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) является неотъемлемой и важной частью системы обучения.

В соответствии с требованиями государственного общеобразовательного стандарта к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02 - «Туризм» и требований к знаниям и умениям по дисциплинам «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Методика и методология научного исследования» «Инновации в туризме» «Компьютерные технологии и информационное обеспечение научно-исследовательской и профессиональной деятельности», «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии», «Инновации в туризме», «Природно-ресурсная база туристской деятельности», «Культурно-досуговая деятельность», «Стандартизация и сертификация туристских услуг», «Ландшафтное проектирование туристских объектов», «Правовое обеспечение в туристской индустрии».

Студент, приступая к практике должен знать: нормативно-правовые основы туристской деятельности, организацию туристской деятельности, управление рекреационными ресурсами, экскурсионные, природные и историко-культурные объекты Молдо-Приднестровского региона, основные туристские, географические и ландшафтные объекты бассейна Днестра, своеобразие природно-территориальных комплексов Приднестровья, историческую ретроспективу создания туристических объектов региона, познавательную и рекреационную значимость туристических объектов Приднестровья и стран порубежья, памятники истории, культуры и архитектуры на территории Приднестровья, основные экскурсионно-познавательные маршруты, функционирующие на территории республики, принципы организации досуга и сервиса, предоставления туристских и рекреационных услуг, организация и технологию туроператорских и турагентских услуг, организацию и технологию оказания услуг приема и сервиса туристов.

***Целью** Производственной организационно-управленческой практики по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) практическое изучение организации туристской деятельности, формирование знаний и умений по созданию нового турпродукта, приобретение навыков по технологии и организации туроператорских и турагентских услуг; профессионально ориентированная практическая подготовка студента-магистранта к различным видам профессиональной деятельности - научно-исследовательской, проектной, производственной, экспертно-аналитической, контрольно-ревизионной, административной – путем непосредственного участия в работе*

учебно-образовательной (производственной или научно-исследовательской) организации для закрепления теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий, приобретения профессиональных умений, навыков и компетенций, а также сбора материалов, необходимых для магистерской диссертации.

Задачи практики:

Задачами Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) студента по направлению подготовки 43.03.02 «Организация туристской деятельности» являются решение следующих профессиональных задач в соответствии с основными видами профессиональной технологической, научно-исследовательской, проектной и производственной деятельности: Комплексное освоение обучающимися вида профессиональной деятельности Организация туристской деятельности:

- организация туристской деятельности;
- организация экскурсионной деятельности;
- технология и организация туроператорских и турагентских услуг;
- организация и проведения услуг приема и сервиса для туристов и рекреантов;
- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристическим продуктам;
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих туристских услуг;
- расчета себестоимости услуг включенных в состав тура и определение цены турпродукта;
- работа с местными, российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирование рекламной компании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;

- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов и рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.

2. Методы исследований: картографический, информационный, метод экспертной оценки, аналитический, синтетический, индуктивный, дедуктивный, балльно-индексной оценки, стоимостной оценки, метод Дельфы, прогнозирования.

В период практики студент-магистрант **обязан:**

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой и уточненные руководителем практики;
- выполнять все указания руководителя, обеспечивать высокое качество проводимых работ, нести ответственность за результаты;
- подчиняться действующим на посещаемых объектах правилам внутреннего распорядка, соблюдать дисциплину, изучить и строго соблюдать действующие на предприятии правила техники безопасности санитарии и личной гигиены.

Для успешного прохождения производственной (исполнительской) практики магистранту необходимо:

Знать:

- *общепрофессиональные теоретические представления* об основах функционирования объектов туристской индустрии, методах научных исследований в туризме, структуры работы туроператоров, турагентов, туристских дестинаций, а также о проблемах рекреационной географии и туризма; теорию и практику организации отдыха и рекреации,

- *базовые профессиональные теоретические представления* о туристском ресурсоведении и туристском природопользовании, ландшафтном планировании и проектировании туристских объектов, туристско-рекреационном проектировании, принципах взаимодействия субъектов туристской индустрии.

Уметь:

- организовывать и осуществлять туроператорские и турагентские услуги;
- предоставлять рекреантам и туристам экскурсионные услуги;
- формулировать проблемы, задачи и методы научного исследования в области рекреации и туризма;
- получать новые достоверные факты на основе методов исследований, научного анализа фондовых данных;
- реферировать научные труды в области туризма и рекреации, составлять аналитические обзоры накопленных сведений в мировой науке и производственной деятельности;
- обобщать полученные результаты в контексте ранее накопленных в науке знаний;
- формулировать выводы и практические рекомендации на основе репрезентативных и оригинальных результатов ;
- проводить исследования отраслевых, региональных, национальных и глобальных проблем, разрабатывать рекомендации по их разрешению в туризме;
- оценивать воздействия на окружающую среду, выявлять и диагностировать проблемы охраны природы и системы взаимодействия общества и природы, решать эколого-экономические задачи, связанные с устойчивым развитием;
- проводить анализ частных и общих проблем рационального использования природных условий и ресурсов в туристских целях, управления природопользованием..

Научиться:

- организовывать и реализовывать процесс приема и сервиса туристов и рекреантов;

- использовать полученные теоретические знания в практической деятельности; общим приемам профессиональной коммуникации;
- работать с информационными источниками и материалами;
- работать с использованием оргтехники; первичным навыкам работы в полевых условиях и туристских фирмах, гостиничных, ресторанных и рекреационных комплексах, рекламных компаниях, офисах компаний и фирм, архивах, музейно-выставочных учреждениях;
- составлять отчеты о проделанной работе.

Полнота и степень детализации этих задач регламентируется в индивидуальном задании применительно к особенностям и возможностям конкретной базы практики, а также с учетом интересов будущего трудоустройства студентов.

Сроки проведения производственной организационно-управленческой практики

Форма обучения	Курс	Сроки
Очная	2	4 семестр, 4 недели (216 часов, 6 ЗЕТ)

3. Место Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) в структуре ООП программы бакалавриата

Производственная организационно-управленческая практика по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) относится к профессиональному циклу к разделу «практика и научно-исследовательская работа» магистерской программы.

Основа создания туристского продукта является типом учебной практики, относится к разделу Б2.О.03(П). Трудоемкость в часах – 216 часов, 6 зачетных единицы, проводится во 4 семестре, форма контроля – зачет. Годовая курсовая работа выполняется магистрантами в течение первого года обучения магистранта, в сроки, установленные согласно учебному графику на 2 курсе. Предшествуют курсы «Теория и методология социально экономических исследований в сфере услуг», «Организация туристской деятельности», «Компьютерные технологии и информационное обеспечение научно-исследовательской и профессиональной деятельности», «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии», «Правовое обеспечение в туристской индустрии», «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии», «Инновации в туризме», «Природно-ресурсная база

туристской деятельности», «Культурно-досуговая деятельность», «Стандартизация и сертификация туристских услуг», «Ландшафтное проектирование туристских объектов».

Данная практика базируется на знаниях в области фундаментальных разделов ФГОС ВО бакалавра туризм, полученных в результате изучения дисциплин:

Производственная организационно-управленческая практика может быть организована в различных регионах. Главные критерии выбора изучаемой территории – максимальная доступность разнообразных источников информации и возможность посещения различных типов объектов. В основном местом практики является туристско-рекреационные, экономические и социальные объекты Приднестровья, Республики Молдова, некоторых областей Украины.

Производственная организационно-управленческая практика проводится в условиях максимально приближенных к будущей профессиональной деятельности, опираясь на знания студентов по ранее изученным учебным дисциплинам. Практика базируется, в первую очередь, на теоретическом освоении учебных дисциплин профессионального цикла, таких как «Правовое обеспечение туристской деятельности» и «Организация туристской и экскурсионной работы с различными социальными группами» и «Управление рекреационными ресурсами».

Производственная организационно-управленческая практика по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) во взаимодействии с другими гуманитарными, социально-экономическими и общепрофессиональными дисциплинами призвана обеспечить подготовку будущих специалистов, отвечающих как современным квалификационным требованиям, так и требованиям интеллектуальной, общекультурной и гуманитарной подготовки.

Производственная организационно-управленческая практика по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) организуется на 2-м курсе в 4-м семестре, ее продолжительность составляет 216 часов (4 недели).

4. Место проведения Производственной организационно-управленческой практики по туристской деятельности (основа создания туристского продукта):

природно-географические, ландшафтные, производственные, социальные, историко-культурные и туристско-рекреационные объекты Приднестровья, Молдовы, структурные подразделения вуза, туристские фирмы, гостиничные, ресторанные и рекреационные комплексы, рекламные компании, офисы компаний и фирм, архивы, музейно-выставочные и другие учреждения, на базе которых осуществляется подготовка

специалистов. По окончании практики предусматривается отчет студентов о результатах работы.

Программа Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) является индивидуальной для каждого студента. Она может варьироваться в зависимости от места прохождения практики, должностных обязанностей практиканта и стоящих перед ним конкретных производственных задач. Программа составляется совместно преподавателем кафедры - руководителем практики и заведующим кафедрой и утверждается деканом факультета. Программа практики может быть ориентирована на конкретную учебную цель или на комплекс задач. В целях лучшей подготовки к практике студент должен внимательно ознакомиться с данной программой и содержанием предстоящих работ, получить необходимые консультации по организации и методике работы от руководителя – преподавателя.

5. Способы проведения Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта)

Производственная организационно-управленческая практика по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) может проводиться в сторонних организациях в соответствии с видом профессиональной деятельности и направленностью «Организация туристской деятельности», на которой ориентирована программа магистратуры, а также в учебно-производственных, научно-образовательных, научно-исследовательских центрах и лабораториях образовательной организации, имеющих необходимый кадровый, учебно-производственный и научно-исследовательский потенциал, а также на различных туристско-рекреационных объектах, на объектах туристской инфраструктуры.

6. Способ организации Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта)

В процессе прохождения практики студент закрепляет свои профессиональные навыки и умения по проведению учебной и научно-исследовательской работы, проводит сбор, анализ и обобщение научного материала, разрабатывает оригинальные научные предложения для подготовки выпускной квалификационной работы (ВРК), получения навыков самостоятельной научно-исследовательской работы, практического участия в научно-исследовательской работе коллективов исследователей.

Формы проведения практики

Формой проведения Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) является:

- а) подготовительный период;
- б) выездной период (изучение функционирования социально-экономических объектов и объектов производства на территории Приднестровья, Молдовы и Украины);
- в) камеральный период (обработка собранных эмпирических данных и материалов и написание отчета).

7. Базы Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта)

Студенты Производственную организационно-управленческую практику по туристской деятельности (основа создания туристского продукта) проводят на кафедре Социально-экономической географии и регионоведения ЕГФ ПГУ, НИЛ «Региональные исследования», в Агентстве регионального развития Приднестровья, туристских предприятиях, предприятиях социально-культурного сервиса, учреждениях и организациях ПМР.

Местом проведения практики также могут являться природно-географические, ландшафтные, производственные, социальные, историко-культурные и туристско-рекреационные объекты Приднестровья, Молдовы и Украины.

Место проведения практики может зависеть от темы исследования при написании ВКР, предлагается руководителем дипломной работы и утверждается на заседании кафедры. Студент имеет право самостоятельно искать место прохождения Производственной организационно-управленческой практики по туристской деятельности (основа создания туристского продукта). Во время присутствия в организации для сбора необходимой информации студент должен полностью подчиняться внутренней дисциплине и правилам принимающей организации.

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения Производственной организационно-управленческой практике по туристской деятельности (основа создания туристского продукта)

Естественно-географический факультет ГОУ ПГУ им. Т.Г. Шевченко, реализующий основную образовательную программу по направлению подготовки 43.03.02 - «Организация туристской деятельности» обеспечивает учебный процесс компьютерными классами и программным обеспечением, а также материально-

технической базой, обеспечивающей проведение всех видов аудиторной, лабораторной, практической, дисциплинарной, междисциплинарной научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом и соответствующим действующим санитарно-техническим нормам.

Минимально необходимый для реализации программы по направлению подготовки 43.03.02 - «Организация туристской деятельности» перечень материально-технического обеспечения включает в себя и специализированные научные лаборатории, в которых работают студенты в соответствии с профилем программы.

9. Формы проведения практики

Этапы работ.

Практические работы состоят из трех последовательно проводимых этапов:

- Подготовительного – подготовка документации, составление плана работы, выездных маршрутов, разработка групповых и индивидуальных заданий для студентов.
- Выездного – проведение экскурсионных выездов в виде посещения туристических объектов и объектов показа родного края (на территории Приднестровья, Молдовы и Украины);
- Камерального - обработка изученного материала и полученных данных.

На первом этапе студенты работают с различными источниками информации, подробно изучают выбранную территорию.

На втором - выходят на маршрут и составляют картосхему, отмечая на ней интересные и аттрактивные объекты, изучают принципы, методику, особенности организации и работы предприятий и организаций туризма и рекреации.

Третий этап заключается в написании отчета по плану:

- введение, где указываются цели, задачи и место проведения практики;
- основная часть, где подробно описывается маршрут, туристская дестинация, рекреационный комплекс, объект отдыха и рекреации и проводится текст характеристики посещаемых туристских объектов;
- заключение, где формируются выводы;
- приложение (карты, схемы, фотографии).
- литература.

10. Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, деловая игра	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискус- сионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов, деловой игры
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенной теме.	Вопросы по темам дисциплины.
3	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Кейс-задачи	Вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем, направленный на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Метод решения кейс-задач относится к интерактивным и имитационным методам обучения.	Комплект кейс-задач.
4	Итоговое занятие	Средство контроля усвоения учебного материала раздела или разделов, темы дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы к итоговым занятиям по разделам/темам дисциплины.
6	Практические навыки	Средство проверки сформированных у обучающихся компетенций в результате освоения дисциплины.	Перечень практических навыков и задания для их освоения.
7	Рабочая тетрадь	Многофункциональное дидактическое средство проверки качества выполнения практических работ по дисциплине и умения составления адекватных выводов.	Методические указания к практическим работам.
8	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать	Комплект тестовых заданий.

		процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	
9	Реферат	Вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес и несущие элемент новизны.	Примерный перечень тем рефератов.
10	Доклад, Сообщение	Вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам. Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию)	Примерный перечень тем докладов/сообщений.
11	Материалы итогового контроля	Итоговая форма оценки знаний	Примерный перечень вопросов и заданий к зачету по дисциплине

11. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при проведении практики

Во время проведения практики используются следующие технологии:

- компьютеры, ноутбуки;
- использование информации из сети Интернет
- автотранспорт;
- пользование материалами, приборами и оборудованием находящихся на изучаемых объектах;

12. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы на практике

В период практики студенты самостоятельно выполняют следующие виды работ:

- работают с различными источниками информации;
- занимаются подготовкой материалов, оборудования, приборов для получения эмпирических данных при прохождении практики;
- подробно изучают выбранные территории исследования
- изучают интересные и прочие объекты, предусмотренные маршрутами практики;
- изучают ландшафтные, производственные (экономические), социальные, культурные и туристско-рекреационные объекты;

- систематизируют и обрабатывают полученные в ходе практики эмпирические данные;
- подводят итоги практики, формулируют и обозначают ее выводы;
- работают над написанием отчета по практике;

Для проведения практики кафедрой социально-экономической географии и регионоведения разрабатываются:

- программы по проведению практики,
- формы для заполнения отчетной документации по производственной (исполнительской) практике (план прохождения практики, отзыв руководителя от предприятия);
- форма для написания отчета по практике;

13. Аттестация по итогам практики

По итогам практики студент представляет руководителю отчетную документацию:

1. Предварительную информацию по изучению принципов и методов организации приема, сервиса и досуга на туристско-рекреационных предприятиях, экскурсионных объектах, объектах показа.
2. Отчет по практике.

Формы промежуточной аттестации:

- текущий контроль в форме консультаций;
- выполнения учебных заданий;
- рубежный контроль в форме устных докладов по изученным в ходе практики формам и видам проведения выездных мероприятий;
- промежуточный контроль в форме защиты отчета по учебной производственной (исполнительской) практике.

Время проведения аттестации – согласно учебному плану и графику учебного процесса.

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО»**



ЕСТЕСТВЕННО-ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ГЕОГРАФИИ И РЕГИОНОВЕДЕНИЯ

Задания для выполнения по дисциплине

**«Производственная организационно-управленческая практика по туристской
деятельности (основа создания туристского продукта)»**

Инструктаж по технике безопасности. Вводная лекция.

1. Теоретические основы организации туристской деятельности
2. Сущность и основные принципы организации туристской деятельности
3. Базовые принципы и особенности организации туристской деятельности.

Теоретические основы курса «Организация туристской деятельности».

4. Формы организации туристской деятельности в сфере въездного туризма
5. Теоретические основы туристской деятельности.
6. Принципы организации туристской деятельности.
7. Основные функции специалиста по организации туристской деятельности..
8. Формы организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма
9. Теоретические основы внутреннего туризма.
10. Общая характеристика туристской деятельности в сфере внутреннего туризма.
11. Формы туристской деятельности в сфере внутреннего туризма.
12. Отраслевая структура туристского предприятия.
13. Функциональная структура туристского предприятия.
14. Стандарты форм организации туристской деятельности в сфере внутреннего туризма.
15. Формы туристской деятельности как фактор конкурентоспособности туристского предприятия в сфере внутреннего туризма.
16. Формы организации туристской деятельности в сфере международного туризма
17. Теоретические основы международного туризма.
18. Общая характеристика видов туристской деятельности в сфере международного туризма.
19. Связь отраслевой структуры туристского предприятия с видами туристской деятельности в сфере международного туризма.

20. Организация инновационной деятельности туристского предприятия в сфере международного туризма.

21. Менеджмент организации туристской деятельности

22. Функции менеджмента организации туристской деятельности

23. Теоретические основы менеджмента туризма.

24. Принципы менеджмента организации туристской деятельности: общие, частные.

25. Функции менеджмента организации туристской деятельности: планирование, организация, мотивация, контроль.

26. Методы менеджмента организации туристской деятельности.

27. Кадровый менеджмент организации туристской деятельности

28. Стиль руководства творческой деятельностью.

29. Элементы управления творческим процессом.

Авторитет руководителя.

30. Личное влияние руководителя на творческую деятельность экскурсовода.

Формирование творческого персонала турфирмы.

31. Методы оценки творческого потенциала специалиста.

32. Экспертная оценка персонала по туристскому обслуживанию.

33. Профессиональное развитие руководителя и персонала турфирмы.

34. Культура организации туристской деятельности.

35. Менеджмент сферы туристских услуг

36. Теоретические основы сферы туристских услуг.

37. Теоретические основы рынка туристских услуг.

38. Основные услуги.

39. Дополнительные услуги.

40. Стандарты качества туристских услуг.

41. Принципы управления процессом формирования рынка туристских услуг.

Стратегическое планирование туристской деятельности.

42. Программно-целевой метод в планировании туристской деятельности.

43. Структура управления туристской деятельностью

44. Понятие структуры управления туристской деятельностью.

45. Организационная структура управления туристской деятельностью.

46. Формальное закрепление функций за персоналом в сфере туристской деятельности. Функциональная структура турфирмы.

47. Кадровая политика турфирмы по формированию персонала по туристскому обслуживанию.

48. Методы отбора персонала для туристского обслуживания.
49. Адаптация персонала для туристской деятельности.
50. Оценка результативности персонала по туристскому обслуживанию.
51. Профессиональное обучение кадров для туристской деятельности.
52. Организация туристской деятельности
53. Организация туроператорской деятельности
54. Требования к организации туроператорской деятельности.
55. Требования к организации туристского обслуживания.
56. Должностные обязанности персонала туроператора.
57. Функции руководителя фирмы.
58. Документальная отчетность руководителя туроператора.
59. Организация турагентской деятельности
60. Требования к организации турагентской деятельности.
61. Требования к организации туристского обслуживания.
62. Должностные обязанности персонала турагентства.
63. Функции руководителя фирмы.
64. Документальная отчетность руководителя туроператора.
65. Организация проектной деятельности турфирмы
66. Сущность и содержание проектной деятельности турфирмы.

Составитель: к.г.н., доцент



Палий В.Л.