

АНО ДПО «Учебный центр «КарелНОК»

185031, г. Петрозаводск, ул. Ленинградская, 8а
Тел.:330-329, 595-890, 594-110

УТВЕРЖДЕНО:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
_____ Л.М.Синицкая
«7» сентября 2015г.

**Дополнительная профессиональная
программа профессиональной
переподготовки**

«Менеджмент (в туризме)»

2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	5
III. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	6
IV. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	9
V. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ.....	11
1.Рабочая программа учебного предмета «Этика и психология делового общения».....	11
2.Рабочая программа учебного предмета «Основы предпринимательства».....	13
3.Рабочая программа учебного предмета «Менеджмент в туризме».....	16
4.Рабочая программа учебного предмета «Страхование».....	19
5.Рабочая программа учебного предмета «Индустрия и инфраструктура туризма».....	21
6.Рабочая программа учебного предмета «Экскурсоведение».....	29
7.Рабочая программа учебного предмета «Гостиничный менеджмент».....	35
8.Рабочая программа учебного предмета «Маркетинг в туризме».....	41
VI. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	43
VII. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	44
VIII. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	44
IX. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ.....	45

I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.

Любая сфера бизнеса нуждается в грамотном управлении - менеджменте, но в особенности данное утверждение касается всего, что относится к туристическому бизнесу. Связано это с тем, что для большинства людей отпуск – долгожданное время, провести который все стремятся так, чтобы было о чем вспомнить, чтобы максимально отдохнуть и набраться впечатлений. Осуществить задуманное и помогает менеджер по туризму.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Менеджмент в туризме» (далее – Программа) рассчитана на слушателей, желающих приобрести дополнительные знания, необходимые для выполнения нового вида профессиональной деятельности. Программа ориентирована на слушателей, желающих открыть собственное туристическое дело, начинающих работать в сфере туризма. Программой предусматривается изучение теоретических и практических основ менеджмента.

Освоение Программы позволит обучающимся познакомиться и дать систематизированные знания в сфере туризма.

Программа предусматривает изучение проблем, связанных с организацией и содержанием экскурсий, работа в гостиничном бизнесе, страхование в туризме, маркетинг и менеджмент в туризме, основ предпринимательства, рассматривает их как важную форму обучения и воспитания обучающихся.

Основными видами учебных занятий являются: лекции, практикумы, углубленная самостоятельная работа, консультации, учебные экскурсии по городу, с использованием мультимедийных средств и завершающий этап – разработка турпродукта.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Менеджмент в туризме» разрабатывается и утверждается АНО ДПО «Учебный центр «КарелНОК» самостоятельно, но в соответствии с положениями Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", других федеральных законов и действующих нормативных правовых документов; учитывая методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ.

Содержание Программы представлено пояснительной запиской, учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами учебных предметов, планируемыми результатами освоения Программы, условиями реализации Программы, системой оценки результатов освоения программы, перечнем литературы и электронных учебно-наглядных пособий.

Цель Программы:

Является формирование у обучаемых системных представлений о современной структуре индустрии туризма, факторах и условиях их развития, базирующихся на этой основе компетенций, обеспечивающих успешную профессиональную активность и конкурентоспособность в области менеджмента и предпринимательской деятельности в сфере индустрии туризма.

Получение дополнительных знаний, умений и навыков для выполнения и ведения профессиональной деятельности в области туризма и гостиничного хозяйства.

Ознакомление с эффективностью развития туристской отрасли и ее значимостью в экономике Республике Карелия, разработка рекомендаций по развитию туризма в Карелии.

Задачи Программы:

- ознакомление с современными экономико-управленческими концепциями и отраслевыми подходами управления сферой индустрии туризма;

- обучение эффективной технике анализа ситуаций и принятия оптимальных решений в области управления сферой индустрии туризма;
- выработка компетенций, способствующих квалифицированному подходу к выбору надежных методов и стратегий развития деловой политики, мастерству практической реализации задач, необходимых для успешной профессиональной управленческой деятельности в органах управления и бизнес-структурах, реализующих свою деятельность в сфере индустрии туризма.

Формы освоения Программы:

очно-заочная форма.

Также по запросу слушателя Программа может реализовываться и в индивидуальной форме. На основании этого составляется план индивидуального обучения, что закрепляется приказом Организации.

Нормативный срок освоения:

260 учебных часа.

При очно-заочной (вечерней) форме обучения – 5-6 месяцев, 16 недель (занятия 3 раза в неделю).

Режим занятий:

При очно-заочной форме обучения:

- с 18.00 до 21.10 с перерывом с 19.30 до 19.40 (4 учебных часа в день)

Требования к уровню подготовки слушателя

К освоению Программы допускаются слушатели имеющие среднее профессиональное, незаконченное высшее или высшее профессиональное образование.

Программа предназначена:

Для граждан, желающих работать в сфере туризма. Предназначен для подготовки и переподготовки менеджеров по туризму, руководителей туристических фирм и организаций гостиничного хозяйства, специалистов, желающих получить дополнительное образование по данной специальности Область профессиональной деятельности обучающегося: туристические фирмы, туристские комплексы.

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор АНО ДПО
 « Учебный центр «КарелНОК»
 _____ Л.М.Синицкая
 « ___ » _____ 20__ г.

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Таблица 1.

№ п/п	Наименование дисциплин	Общее количество часов, максимальная нагрузка	Всего (часов) в том числе аудиторных	В том числе			Форма контроля
				Лекций	Практические занятия (в т.ч. Итоговая аттестация)	Консультационные часы	
	Обязательные модули:						
1	Этика и психология делового общения	12	12	8	4		Зачет
2	Основы предпринимательства	20	20	12	3	5	Зачет
3	Менеджмент в туризме	24	24	15	9		Зачет
4	Страхование	16	16	12	4		Зачет
5	Индустрия и инфраструктура туризма	28	28	21	7		Тест
6	Экскурсоведение	60	60	37	23		Экзамен
7	Гостиничный менеджмент	72	72	48	24		Экзамен
8	Маркетинг в туризме	24	24	20	4		Зачет
9	Итоговый контроль	4	4		4		Защита проекта разработки маршрута
ИТОГО:		260	260	173	82	5	

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО « Учебный центр «КарелНОК»

_____ Л.М.Синицкая

«___» _____ 20__

**III. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК (очно-заочная форма)
260 уч. часа - 65 занятий по четыре учебных часа, 3 раза в неделю, 5-6 месяцев.**

Таблица 2

дисциплина	Кол-во часов		Номер занятия																	
			1 месяц												2 месяц					
			1 неделя			2 неделя			3 неделя			4 неделя			5 неделя			6 неделя		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.этика и психология делового общения	12	лекция	8	$\frac{T1, T2}{4}$	$\frac{T3}{2}$	$\frac{T4}{2}$														
		практика	4		$\frac{T3}{2}$	$\frac{T4}{2}$														
2.Основы предпринимательства	20	лекция	12				$\frac{T1, T2}{2}$	$\frac{T3}{2}$	$\frac{T4, T5}{4}$	$\frac{T6}{2}$	$\frac{T7}{2}$									
		практика	3				$\frac{T2}{1}$	$\frac{T3}{1}$			$\frac{T7}{1}$									
		консультации	5				$\frac{T2}{1}$	$\frac{T3}{1}$		$\frac{T6}{2}$	$\frac{T7}{1}$									
3.Менеджмен в туризме	24	лекция	15									$\frac{T1, T2}{4}$	$\frac{T3}{2}$	$\frac{T4}{2}$	$\frac{T5}{2}$	$\frac{T6}{2}$	$\frac{T7}{3}$			
		практика	9										$\frac{T3}{2}$	$\frac{T4}{2}$	$\frac{T5}{2}$	$\frac{T6}{2}$	$\frac{T7}{1}$			
4. Страхование	16	лекция	12														$\frac{T1}{4}$	$\frac{T2}{4}$	$\frac{T3}{2}$	$\frac{T4, T5}{2}$
		практика	4																	$\frac{T3}{2}$
				4ауд.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч

дисциплина	Кол-во часов			Номер занятия																		
				2 месяц									3 месяц									
	всего	из них		7 неделя			8 неделя			9 неделя			10 неделя			11 неделя			12 неделя			
				19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
5. Индустрия и инфраструктура туризма 5.1 Структура туристического рынка. Гос. регулирование тур. деятельности	12	лекция	10	<u>T1.</u> <u>T2</u> 4	<u>T3.</u> <u>T4</u> 3	<u>T5.</u> <u>T6</u> 3																
		практика	2		<u>T3</u> 1	<u>T6</u> 1																
5. Индустрия и инфраструктура туризма 5.2 Разработка маршрутов и формирование туров. Расчет турпродукта.	16	лекция	11				<u>T1.</u> <u>T2</u> 3	<u>T3</u> 3	<u>T3</u> 3	<u>T4.</u> <u>T5</u> 2												
		практика	5				<u>T1</u> 1	<u>T3</u> 1	<u>T3</u> 1	<u>T4.</u> <u>T5</u> 2												
6. Экскурсоведение 6.1 Краеведение	36	лекция	24								<u>T1</u> 4	<u>T2</u> 4	<u>T3</u> 2	<u>T3</u> 2	<u>T4</u> 4	<u>T5</u> 2	<u>T5</u> 2	<u>T6.</u> 2	<u>T6</u> 2			
		практика	12										<u>T2</u> 2	<u>T3</u> 2		<u>T4</u> 2	<u>T5</u> 2	<u>T6</u> 2	<u>T6</u> 2			
6. Экскурсоведение 6.2 Экскурсоведение	24	лекция	13																		<u>T1.</u> <u>T2</u> 4	<u>T3</u> 3
		практика	11																			<u>T3</u> 1
				4ауд.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ауд. ч

	Кол-во часов			Номер занятия																		
				4 месяц												5 месяц						
	всего	из них		13 неделя			14 неделя			15 неделя			16 неделя			17 неделя			18 неделя			
				37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	
6.2 Экскурсоведение	лекция		<u>T4</u> 2	<u>T5</u> 2	<u>T6</u> 2																	
	практика		<u>T4</u> 2	<u>T5</u> 2	<u>T6</u> 2	<u>Э</u> 4																
7. Гостиничный менеджмент 7.1 Этика и психология гостеприимства	20	лекция	10					<u>T1.</u> <u>T2</u> 4	<u>T3</u> 4		<u>T6</u> 2											
		практика	10							<u>T4.</u> <u>T5</u> 4	<u>T6</u> 2	<u>T6</u> 4										

7.2 Гостиничный менеджмент	52	лекция	38										$\frac{T.1}{4}$	$\frac{T.2}{4}$	$\frac{T.3}{2}$	$\frac{T.4}{4}$	$\frac{T.5}{4}$	$\frac{T.6}{4}$	$\frac{T.7}{4}$	$\frac{T.8}{2}$	$\frac{T.9}{2}$	
		практика	14												$\frac{T.3}{2}$					$\frac{T.8}{2}$	$\frac{T.9}{2}$	
				4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ауд.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ауд .ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ау д.ч	4ауд. ч	4ауд. ч	
		Кол-во часов		Номер занятия																		
				5 месяц								6 месяц										
		всего	из них	13 неделя				14 неделя				15 неделя			16 неделя							
				55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65								
7.2 Гостиничный менеджмент		лекция		$\frac{T.9}{2}$	$\frac{T.10}{2}$	$\frac{T.10}{4}$																
		практика		$\frac{T.9}{2}$	$\frac{T.10}{2}$		$\frac{\text{Э}}{4}$															
8. Маркетинг в туризме	24	лекция	20					$\frac{T.1}{2}$	$\frac{T.2}{2}$	$\frac{T.3}{2}$	$\frac{T.4}{2}$	$\frac{T.5}{2}$	$\frac{T.6}{2}$									
		практика	4								$\frac{T.4}{2}$	$\frac{T.5}{2}$										
9.Итоговый контроль	4	практика	4																		Защита 4	
				4ауд. ч	4ауд. ч	4ауд. ч	4ауд .ч	4ауд. ч	4ауд. ч	4ауд. ч	4ауд. ч	4ауд. ч	4ауд. ч	4ауд. ч								
Итого часов	260	лекция	173																			
		практика	82																			
		консультации	5																			

Э - экзамен

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор АНО ДПО
 « Учебный центр «КарелНОК»
 _____ Л.М.Синицкая
 « ___ » _____ 20__

IV. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.

Таблица 3.

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
1.	Этика и психология делового общения	12	8	4		зачет
	Тема 1. Общие теоретические подходы к пониманию процесса общения	2	2			
	Тема 2. Восприятие и понимание людьми друг друга	2	2			
	Тема 3. Коммуникативная сторона общения.	4	2	2		
	Тема 4. Публичное выступление.	4	2	2		
2	Основы предпринимательства	20	12	3	5	зачет
	Тема 1. Общая характеристика предпринимательства.	1	1			
	Тема 2. Правовые основы ведения предпринимательской деятельности.	3	1	1	1	
	Тема 3. Трудовое право РФ.	4	2	1	1	
	Тема 4. Трудовой договор.	2	2			
	Тема 5. Отличие гражданско-правовых договоров от трудовых договоров.	2	2			
	Тема 6. Ведения бухгалтерского учета у субъектов малого предпринимательства.	4	2		2	
	Тема 7. Особенности налогообложения у субъектов малого предпринимательства.	4	2	1	1	
3.	Менеджмент в туризме	24	15	9		зачет
	Тема 1. Основные этапы развития менеджмента в туризме.	2	2			
	Тема 2. Система и структура управления туризмом	2	2			
	Тема 3. Особенности туризма как объекта управления.	4	2	2		
	Тема 4. Функции, принципы и методы менеджмента	4	2	2		
	Тема 5. Управление процессами труда в туризме	4	2	2		
	Тема 6. Организация проведения деловых совещаний и переговоров	4	2	2		
	Тема 7. Эффективность менеджмента туризма	4	3	1		
4	Страхование	16	12	4		зачет
	Тема 1. Введение в предмете. Общие вопросы страхования.	4	4			
	Тема 2. Понятие и виды и формы страхования.	4	4			
	Тема 3. Договор страхования. Страхование в туризме.	4	2	2		
	Тема 4. Зеленая карта. Выездной туризм. Медицинский страховой полис.	2	1	1		
	Тема 5. Страхование гражданско-правовой ответственности туроператора.	2	1	1		
5	Индустрия и инфраструктура туризма	28	21	7		зачет

5.1	Структура туристского рынка. Государственное регулирование туристской деятельности. Нормативно-правовое регулирование туристского рынка.	12	10	2		тест
	Тема 1. Структура туристского рынка.	2	2			
	Тема 2. Принципы, цели государственного регулирования туристской деятельности.	2	2			
	Тема 3. Особенности формирования, продвижения туристского продукта.	2	1	1		
	Тема 4. Нормативно- правовое регулирование туристской деятельности	2	2			
	Тема 5. Классификация НПД. регулирование туристской деятельности.	2	2			
	Тема 6. Международно-правовое регулирование туристской деятельности.	2	1	1		
5.2	Разработка маршрутов и формирование туров. Расчет турпродукта.	16	11	5		зачет
	Тема 1. Основные понятия и определения..	2	1	1		
	Тема 2. Формирование тура..	2	2			
	Тема 3. Разработка маршрута.	8	6	2		
	Тема 4. Расчет калькуляции туров.	2	1	1		
	Тема 5. Оценка экономической эффективности разработанного турпродукта.	2	1	1		
6	Экскурсоведение	60	37	23		экзамен
6.1	Краеведение.	36	24	12		реферат
	Тема 1. Введение	4	4			
	Тема 2. Подготовка пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»	6	4	2		
	Тема 3. По заповедным местам Карелии. Марциальные Воды – Кивач.	6	4	2		
	Тема 4. Достопримечательности Карелии	6	4	2		
	Тема 5. Святые места.	6	4	2		
	Тема 6. Парки Карелии.	8	4	4		
6.2	Экскурсоведение	24	13	11		экзамен
	Тема 1. Введение. Теоретические основы экскурсоведения.	2	2			
	Тема 2. Методика проведения экскурсий.	2	2			
	Тема 3. Методика рассказа и показа. Использование «портфеля» экскурсовода.	4	3	1		
	Тема 4. Проведение пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»	4	2	2		
	Тема 5. Проведение экскурсии по заповедным местам Карелии. Марциальные Воды, Кивач, Шёлтозеро, Кинерма.	4	2	2		
	Тема 6. Проведение экскурсии по святым местам.	8	2	6		
7	Гостиничный менеджмент	72	48	24		экзамен
7.1	Этика и психология гостеприимства	20	10	10		зачет
	Тема 1. Психологический подход к организации гостиничного бизнеса.	2	2			
	Тема 2. Формирование команды.	2	2			
	Тема 3. Психологическая помощь личности.	4	4			
	Тема 4. Технология управления поведением.	2		2		
	Тема 5. Психология гостеприимства.	2		2		
	Тема 6. Психологические законы и факторы гостеприимства.	8	2	6		
7.2	Гостиничный менеджмент	52	38	14		экзамен
	Тема 1. Введение.	4	4			
	Тема 2. Средства размещения туристов.	4	4			
	Тема 3. Типы гостиниц.	4	2	2		
	Тема 4. Классификация гостиниц.	4	4			
	Тема 5. Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.	4	4			

	Тема 6. Службы гостиницы и их характеристика.	4	4			
	Тема 7. Организационная система управления гостиницы.	4	4			
	Тема 8. Организация обслуживания в гостинице.	4	2	2		
	Тема 9. Методы приема обслуживания клиентов.	8	4	4		
	Тема 10. Правила предоставления гостиничных услуг.	8	6	2		
8	Маркетинг в туризме	24	20	4		зачет
	Тема 1. Введение в маркетинг туризма.	2	2			
	Тема 2. Содержание маркетингового комплекса. Рыночная ориентация компании.	4	4			
	Тема 3. Разработка комплекса маркетинга. Сегментирование рынка и выбор целевых сегментов.	4	4			
	Тема 4. Разработка туристских товаров и услуг.	6	4	2		
	Тема 5. Разработка стратегии ценообразования.	6	4	2		
	Тема 6. Методы распространения товаров и услуг. Социально-ориентированный маркетинг.	2	2			
9	Итоговый контроль	4		4		Защита проекта разработанного маршрута
	Всего	260	173	82	5	

V. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ

1. Рабочая программа учебного предмета «Этика и психология делового общения»

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор АНО ДПО
 «Учебный центр «КарелНОК»
 _____ Л.М.Синицкая
 «__» _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1.	Этика и психология делового общения	12	8	4	зачет
	Тема 1. Общие теоретические подходы к пониманию процесса общения	2	2		
	Тема 2. Восприятие и понимание людьми друг друга	2	2		
	Тема 3. Коммуникативная сторона общения.	4	2	2	
	Тема 4. Публичное выступление.	4	2	2	зачет

Теоретическое освоение основных разделов и методически обоснованное понимание возможности и роли дисциплины «Этика и психология делового общения» при решении задач, связанных подачей экскурсионного материала клиентам.

12 учебных часов.

Тема 1. Общие теоретические подходы к пониманию процесса общения:

Общие теоретические подходы к пониманию процесса общения:

- Схема процесса общения. Групповая работа по осознанию этапов общения.
- Различия подходов к пониманию общения.

Тема 2. Восприятие и понимание людьми друг друга.

Восприятие и понимание людьми друг друга. Психологические механизмы восприятия знакомых и незнакомых людей. Формирование первого впечатления. Факторы восприятия.

Тема 3. Коммуникативная сторона общения.

Коммуникативная сторона общения.

Знакомство с языком жестов. Поза. Мимика. Манера. Вербальные средства. Процесс передачи словесной информации. Личностные стоп-дистанции. Знакомство с понятием «конфликт».

Тема 4. Публичное выступление.

Правила построения выступления. С чего лучше начать свою речь. Ошибки публичного выступления. Алгоритмы публичного выступления.

Итоговый контроль – зачет, публичное выступление -2 учебных часа.

Литература

1. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний). Практическое пособие. – М.: Инфра-М, 1997. – 262 с.*
2. Лившиц А.Л. деловые игры в управлении. – Л.: Лениздат, 1989. – 174 с.*
3. Литвинцева Н.А. Психологический автопортрет. – М., 1996. – 304 с. (Библиотека «Управление персоналом»)
4. Пихало В.Т., Дятлов В.А. Этика и этикет деловых отношений: Учебное пособие. – М.: ГАНГ, 1997. – 147 с.*
5. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: Учебное пособие. – М.: Владос, 1996. – 529 с.*
6. Джен Ягер. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса.-М.: «Джон Уайли энд Санз»,-1994.-288с.*
7. Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе/Научн.ред. Г.Х.Попов. Пер. с польск. Л.В.Васильева и В.И. Соколовского.-М.: Экономика. 1975.-271с.*
8. Климов Е. Основы психологии: Уч.-М.: Культура и спорт, 1997. -296с.*
9. Школа этикета: поучения на всякий случай / Сост. Л.С.Лихачева.-Екатеринбург: Сред.-Урал.кн.изд., 1995.-448с*
10. Уайтсайд Р. О чем говорят лица. – СПб: Питер Пресс, 1997. – 160с. – (Серия «Сам себе психолог»).
11. Немов Р.С. Психология. Учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений. В 3 кн. Кн.1. Общие основы психологии. – 2-е изд. – М.: Просвещение: ВЛАДОС, 1995. – 576 с.*
12. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 2000.- 376 с.*
13. Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России /Под общ.ред. С.А.Смирнова. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 248 с.*
14. Берд П. Обуздай свой телефон! Как положить конец тирании собственного телефона/Пер. с англ. З.Я. Красневской. – Мн.: Амалфея, 1996. -212 с.*
15. Антипов В.В. Психологическая адаптация к экстремальным ситуациям. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. – 176 с. – (Психология для всех).*

Контрольное задание

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

1. Мои увлечения.
2. Похвальное слово «отпуск».
3. Моё любимое животное.
4. Реклама экскурсии.
5. Мой любимый город.
6. Могут ли все быть счастливыми.
7. Моя Республика Карелия.

8. Поведение в обществе - личное дело каждого. Так ли это?
9. Если бы я был волшебником.
10. Слово не воробей: вылетит- не поймаешь.
11. Корень учения горек, но плоды его сладки.
13. Надо ли бороться с курением.
14. Может ли телевидение заменить книгу.
15. Нужна ли реклама обществу.
16. Всегда ли молчание - знак согласия.
17. Мы слушаем не речь, а человека, который говорит.
18. Почему люди ссорятся.
19. Старый друг лучше новых двух.
20. Экскурсовод – кто это?

2. Рабочая программа учебного предмета «Основы предпринимательства»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« ___ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
2	Основы предпринимательства	20	12	3	5	зачет
	Тема 1. Общая характеристика предпринимательства.	1	1			
	Тема 2. Правовые основы ведения предпринимательской деятельности.	3	1	1	1	
	Тема 3. Трудовое право РФ.	4	2	1	1	
	Тема 4. Трудовой договор.	2	2			
	Тема 5. Отличие гражданско-правовых договоров от трудовых договоров.	2	2			
	Тема 6. Ведения бухгалтерского учета у субъектов малого предпринимательства.	4	2		2	
	Тема 7. Особенности налогообложения у субъектов малого предпринимательства.	4	2	1	1	

В дисциплину «Основы предпринимательства» включены вопросы ведения предпринимательской деятельности. Слушатели в процессе обучения получают базовые знания по основам предпринимательства, включая: правовое регулирование предпринимательской деятельности, практические аспекты создания коммерческой организации, выбор организационно-правовой формы, правила написания уставных документов, порядок регистрации, лицензирования, сертификации, открытия собственного дела, основы бухгалтерского учета и налогообложения, безопасность предпринимательской деятельности.

20 учебных часов.

Тема 1. Общая характеристика предпринимательства.

Понятие предпринимательского права. Основы и развитие предпринимательской деятельности.

Тема 2. Правовые основы ведения предпринимательской деятельности.

Система органов государственной власти. Гражданское право РФ. Субъекты гражданского права. Создание, ликвидация организаций.

Тема 3. Трудовое право РФ. Заключение, прекращение трудового договора. Учет, ведение, хранение трудовых книжек. Личное дело работника. Формирование личного дела работника. Личный листок по учету кадров. Дополнение к личному листку. Срок хранения личного дела

Тема 4. Трудовой договор.

Перечень документов необходимых для предъявления при приеме на работу. Понятие персональных данных работника, их защита. Понятие и значение трудового договора. Стороны трудового договора. Испытательный срок. Срок трудового договора. Изменение и прекращение трудового договора.

Тема 5. Отличие гражданско-правовых договоров от трудовых договоров.

Понятие договора подряда и договора оказания услуг. Отличительные признаки гражданско-правовых договоров от трудового договора.

Тема 6. Ведения бухгалтерского учета у субъектов малого предпринимательства.

Касса, расчетный счет, расчеты с поставщиками и покупателями. Расчеты по заработной плате и отчисления от ФОТ.

Тема 7. Особенности налогообложения у субъектов малого предпринимательства.

УСНО, ЕНВД, патенты, расчеты с ПФ, ОМС и ФСС.

Итоговый контроль - зачет

Список литературы

основная литература:

1. Муниципальное управление и поддержка предпринимательства: Учебное пособие / Ю.П.Алексеев, А.Н.Алисов, Н.Б.Багрова и др.; Под. ред. В.П.Белянского, А.Г.Воронина, Б.Т.Пономаренко. М.: Логос, 2001. – 392 с*
2. Положительный опыт развития малого предпринимательства в России / Аналитический сборник. – М.: АМиР, ИПИ, 2001 г., с. 384*
3. Справочник начинающего предпринимателя/ Коллектив авторов. –Финляндия, Хельсинки: Аргументум, 1995. – 134 с *
4. Жуков А.Г. Основы работы предприятий малого и среднего бизнеса на денежно-кредитном рынке. / Учеб.пособие.- Петрозаводск, 1999. – 84 с.*
5. Пантюхин А.В, Смирнова Е.В. Предпринимательское право в вопросах и ответах: учеб.пособие. – М.: ТК Велби, КноРус, 2005. – 232 с.*
6. Жизнин С.З. Как стать предпринимателем. – М.: Изд.»Новости», 1990. – 136 с.*
7. Б.А. Райзберг Основы бизнеса. – М.: «ось-89», 1996. – 192 с.*
8. Поддержка молодежного предпринимательства в РФ. – М.: К-т РФ по делам молодежи, 1996. – 264 с.*
9. Череданова Л.Н. Основы экономики и предпринимательства: Учеб. для нач. проф. образования.-М.: Академия, 2003.- 176с.*
10. Мусиенко Н.А. Сборник форм документов, необходимых для регистрации предпринимателя без образования юридического лица. Рекомендации по заполнению.-СПб.: Питер,2005.-112с.*
11. Рожнова О.В., Гришкина С.Н. Учет и налогообложение в субъектах малого предпринимательства: Учебное пособие. – М.: «Экзамен», 2004.-128с.*
12. Геммерлинг Г.А. Ваше дело: Самоучитель по индивидуальному предпринимательству.-М.: Лаборатория Базовых Знаний, 2003.-96с.*
13. Грибов В.Д. Основы бизнеса: Учеб. пособие.-М.: Финансы и статистика, 2005.-160с *
14. Ткаченко С.С. Настольная книга предпринимателя / С.С.Ткаченко. – М.: Скарабей, 2005. – 416 с.*
15. Шевелев В.А. Азбука бизнесмена: экономика, бухгалтерский учет и аудит / В.А.Шевелев. – М., 1998. – 308 с.*
16. Универсальный учебный экономический словарь. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 576 с.*
17. Беренс В. Руководство по оценке эффективности инвестиций / В.Беренс, П.М.Хавранек. – М.: Инфра-М, 1995. – 528 с.*
18. Мартин П. Управление проектами / П. Мартин, К.Тейт. – СПб.: Питер, 2006. – 224 с. *

19. Шамхалов Ф. И. Котилко В. В. Предпринимательство в России: регионально-отраслевой аспект. М.: -во Экономика», 19с.

дополнительная литература:

1. Мельников Н. К. Основы экономики и предпринимательства. – Мн.: Экоперспектива, 2001. – 288с.
2. Егоров В. А. "Российское предпринимательское право". Учебное пособие. Саратов, - "Эмос", 2000
3. Коршунов Н. М. Предпринимательское право. М., 2000
4. Предпринимательское (хозяйственное) право. Сборник нормативных актов. М., "Былина", 1999
5. Азоев Г. Л. Конкуренция: анализ, стратегия, практика. М., 1996.
6. Акционерные общества в России: Словарь-справочник от А до Я. М.: Дело и Сервис, 1988.
7. Балабанов И. Г. Основы финансового менеджмента. Учебное пособие. М.: Финансы и статистика, 1998.
8. Внешнеэкономическая деятельность предприятия: Учебник/ Под ред. Л. Д. Стровского. М.: Закон и право, ЮНИТИ, 1996.
9. Карлофф Б. Деловая стратегия: концепции, содержание, символы. М.: Экономика, 1991.
10. Козлова Е. П., Бабченко Т. Н., Таланта Е. Н. Бухгалтерский учет в малом предпринимательстве. М.: Финансы и статистика, 1997.
11. Макконнелл К. Р., Брю С. Л. Экономикс: Принципы, проблемы и политика: Пер. с англ. В 2 Т. М.: Республика, 1992.
12. Рузавин Г. И. Основы рыночной экономики. Учеб. пособие. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996.
13. Финансы предприятий: Учебное пособие/ Под ред. Е. И. Бородиной. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1995.
14. Харьковская Е. П. История предпринимательства и меценатства в России. Учебное пособие. М.: 1998.
15. Шишкин А. К., Микрюков В. А., Дышкант И. Д. Учет, анализ, аудит на предприятии: Учебное пособие. М.: Аудит, ЮНИТИ, 1996.
16. Экономика предприятия. 2-е изд., перераб. и доп. Учебник под ред. В. Я. Горфинкеля, В.А. Швандара. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.
17. Экономика предприятия: Учебник/ Под ред. О. И. Волкова. М.: ИНФРА, 1998.

Контрольное задание на практическую часть и консультации:

1. Разработка документов на открытие организации.
2. Разработка форм трудовых и гражданско-правовых договоров.
3. Составление бухгалтерских документов.
4. Упрощенное ведение бухгалтерского учета.
5. Обоснование выбора налогообложения.
6. Налоговая отчетность.
7. Отчетность в ПФР и ФСС.

3. Рабочая программа учебного предмета «Менеджмент в туризме»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« ____ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
3.	Менеджмент в туризме	24	15	9		зачет
	Тема 1. Основные этапы развития менеджмента в туризме.	2	2			
	Тема 2. Система и структура управления туризмом	2	2			
	Тема 3. Особенности туризма как объекта управления.	4	2	2		
	Тема 4 Функции, принципы и методы менеджмента	4	2	2		
	Тема 5. Управление процессами труда в туризме	4	2	2		
	Тема 6. Организация проведение деловых совещаний и переговоров	4	2	2		
	Тема 7. Эффективность менеджмента туризма	4	3	1		

Формирование у обучаемых системных представлений о факторах и условиях их развития, базирующихся на основе компетенций, обеспечивающих успешную профессиональную активность и конкурентоспособность в области менеджмента. Обучить основам внедрения в управленческую практику рыночных аспектов менеджмента, принципам и методам управления туристской индустрии, принимать оптимальные управленческие решения.

24 учебных часа.

Тема 1. Основные этапы развития менеджмента в туризме. Условия и предпосылки возникновения туризма. Развитие менеджмента туризма в России. Основные понятия

Тема 2. Система и структура управления туризмом. Типы туристов, виды и формы туризма.

Система управления: экономика, экология, политика, технология, социальная сфера. Структура управления: разделение труда, формальная и неформальная структура, проектирование организационных структур туризма.

Тема 3. Особенности туризма как объекта управления. Управление конфликтами и стрессами. Искусство общения. Стиль руководителя туристской фирмой, Личность, власть и авторитет менеджера

Тема 4. Функции, принципы и методы менеджмента. Сущность и взаимосвязь функции менеджмента. Функции: планирование, организация, мотивация, контроль. Общие принципы менеджмента.

Тема 5. Управление процессами труда в туризме. Особенности управленческого труда, рациональная организация и культура управленческого труда. Основные направления рациональной организации труда

Тема 6. Организация проведение деловых совещаний и переговоров. Задачи делового совещания, организация проведения, условия проведения. Подготовка деловых переговоров, проведение, анализ и условия эффективности переговоров.

Тема 7.Эффективность менеджмента туризма. Понятие эффективности. Экономическая эффективность. Социальная эффективность.

Итоговый контроль - зачет

Список литературы

1. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебник / Н.И. Кабушкин. - 5-е изд., стереотип. – Мн.: Новое знание, 2005. – 408 с.*
2. Басовский Л.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. – М.:ИНФРА-М, 2006. – 216 с.*
3. Мартин П., Тейт К. Управление проектами / Пер. с англ.- СПб.: Питер, 2006.- 224 с.: ил. – (Серия «практика менеджмента»).
4. Вершиг Веснин В.Р. Менеджмент для всех. – М.: Юрист, 1994. – 248 с.ора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА*
5. Попов С.А. Стратегическое управление: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации».
6. Иванов В.В., Коробова А.Н. Муниципальный менеджмент: справочное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2002.-718с.ль 4. – М.: «ИНФРА-М», 1999.-344с.*
7. Балабанов И.Т. Риск –менеджмент. - М.: Финансы и статистика, 1996.-192 с.*
8. Питер Э.Лэнд. Менеджмент –искусство управлять: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 1995 – 144 с.*
9. Эддоус М., Стенфильд Р. Методы принятия решений. Пер. с англ. / Под ред. чл.-корр. РАН И.И.Елисеевой. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. - 590 с.*
10. Цандер Эрнст. Руководство малыми и средними предприятиями. Пер. с нем. 7-е изд, перераб. и доп. / Общ. Ред. Р.М.Гринева. - Обнинск: Государственный центр ИПК руководящих работников и специалистов Минатома РФ, 1994. - 174 с.*
11. Ховард К., Коротков Э. Принципы менеджмента: Управление в системе цивилизованного предпринимательства. Учебное пособие. - М.: Инфра-М, 1996. - 224 с.*
12. Управление - это наука и искусство: А.Файоль, Г.Эмерсон, Ф.Тэйлор, Г.Форд. - М.: Республика, 1992. - 351 с.*
13. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учебное пособие. - Ростов на Дону: Изд. "Феникс", 1997. - 512 с.
14. Роберт М.Фалмер. Энциклопедия современного управления. Том 1. Основы управления. Планирование как функция управления. - М.: ВИПКэнерго, 1992. - 168 с.
15. Проблемы теории и практики управления. Международный журнал. - М., 1998, №1 - 128 с.
16. Омаров А.М. Предприимчивость руководителя. - М.: Политиздат, 1990. - 256 с.*
17. Обер-Крис Дж. Управление предприятием. Пер. с франц. - М.: Сирин, 1997. - 256 с.*
18. Менеджмент организации: Учебное пособие / Под ред. проф. З.П.Румянцевой, д.э.н., проф. Н.А.Саломатина. - М.: Инфра-М, 1995. - 432 с.*
19. Крупнов В.И., Крупнова Н.А. Менеджмент в бизнесе. - М.: Изд. "Новости", 1990. - 120 с.*
20. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1995. - 480 с.*
21. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика. Пер. с англ. - М.: Дело, 1991. - 320 с.*
22. Винокуров В.А. Организация стратегического управления на предприятии. - М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. - 160 с. (Библиотека хозяйственного руководителя, кн.5(8)).*
23. Альберт М., Мескон М.Х., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. - М.: дело, 1997. - 704 с.*
24. Громов В.В. Управление развитием туризма. Выпускная работа слушателя правительственной программы по подготовке управленческих кадров для организаций народного хозяйства РФ. Петрозаводск, 2000. – 68 с.
25. Шифрин М.Б. Стратегический менеджмент. – СПб.: Питер, 2006.-240 с.: ил. – (Серия «Краткий курс»)*
26. Шорохов Е.А. Управление развитием туристского образования в условиях региона на основе программно-целевого подхода (на примере Республики Карелия). М, 2001. – 58 с.*

Контрольные вопросы к зачету

1. Основные школы управления.
2. Развитие менеджмента в России.
3. Понятие организации, их виды.
4. Сущность управленческой деятельности.
5. Уровни управления.
6. Объект и субъект управления.
7. Структура и формы организации.
8. Типы организационных структур.
10. Функции менеджмента.
11. Принципы менеджмента.
12. Понятие и классификация методов менеджмента.
13. Организационно-административные методы управления.
14. Экономические методы управления.
15. Социально-психологические методы управления.
16. Самоуправление.
17. Управление персоналом: отбор, оценка, прием сотрудников на работу.
18. Содержание и виды управленческих решений.
19. Процесс принятия решений.
20. Методы принятия решений.
21. Индивидуальные стили принятия и решений.
22. Организация эффективности управленческих решений.
23. Организация и контроль выполнения решений.
24. Требования к менеджменту.
25. Власть и личное влияние.
26. Понятие и характеристика стилей руководства.
27. Управление конфликтами и стрессами.
28. Природа, типы и причины конфликтов.
29. Методы разрешения конфликта.
30. Природы и причины стресса.
31. Значение делового общения.
32. Формы и организация общения.

4. Рабочая программа учебного предмета «Страхование»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« ____ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
4	Страхование	16	12	4		зачет
	Тема 1. Введение в предмете. Общие вопросы страхования.	4	4			
	Тема 2. Понятие и виды и формы страхования.	4	4			
	Тема 3. Договор страхования. Страхование в туризме.	4	2	2		
	Тема 4. Зеленая карта. Выездной туризм. Медицинский страховой полис.	2	1	1		
	Тема 5. Страхование гражданско-правовой ответственности туроператора.	2	1	1		

Медицинское страхование в туризме – это комплекс мероприятий и программ, направленных на возмещение материального ущерба при наступлении страхового случая во время пребывания туриста за рубежом. Сейчас такой вид страхования считается добровольным и предоставляется при покупке путевки в туристическом агентстве. Особенности страхования в туризме заключаются во многих нюансах, которые должен учитывать путешественник при составлении медицинского полиса.

16 учебных часов.

Тема 1. Введение в предмет. Общие вопросы страхования.

Предмет, цели, задачи, содержание курса. Этапы развития страхового дела. Страхование в рыночной экономике. Страхование предпринимательского риска. Добровольное и обязательное страхование

Тема 2. Понятие и виды страхования в туризме.

Страхование предпринимательского риска. Добровольное и обязательное страхование. Интересы, страхование которых не допускается. Личное и имущественное страхование. Страхование ответственности за причинение вреда. Страхование ответственности по договору. Страхование предпринимательского риска. Виды страхования в туризме. Типовая страховка при выезде за рубеж. Страхование жизни здоровья и от несчастного случая. Страхование рисков видов отдыха. Страхование от невыезда. Особенности страхования туристов (путешественников). Страховой тариф, структура и назначение его составляющих.

Тема 3 Договор страхования. Страхование в туризме.

Классификация видов деятельности в сфере социально- культурного сервиса и туризма. Понятие и признаки юридического лица. Правовой статус туристских агентств и туроператоров. Национальные туристские администрации. Упрощение формальностей в области туризма и международных путешествий на конвенциональной основе. Страхование международных туристских услуг. Виды и формы страхования в национальном законодательстве. Стороны договора страхования. Экономический анализ страхования туристской деятельности.

Тема 4. Зеленая карта. Выездной туризм. Медицинский страховой полис.

Выездной поток российских граждан. Необходимость страхования туристов. Договор страхования и производство страховых выплат. Оформление Зелыных карт.

Действия предпринимаемые туристом при наступлении страхового случая. Правила расчета страховых тарифов в туризме. Срок исковой давности по страховым спорам. Правила страхования, разработанные страховщиком.

Тема 5. Страхование гражданско-правовой ответственности туроператора.

Единый реестр туроператоров. Финансовые гарантии деятельности туроператоров. Страхование риска предпринимательской деятельности туроператора. Страховой случай и наступления ответственности туроператора как основание для производства страховой выплаты. Правила оформления требования туриста к страховщику. Сущность страхования гражданско-правовой ответственности туроператора. Аудит страхования гражданско-правовой ответственности туроператора в туристских организациях.

Итоговый контроль -зачет

Список литературы

- Организация страховки при прохождении горных маршрутов. Мет.реком.–М.: Турист,1987 – 56 с.*
- Возмещение работодателями вреда, причиненного здоровью работника при исполнении трудовых обязанностей: Комментарий к нормативному акту. - М.: Юридическая. литература, 1994. - 19 *
- Соловьев А.А. Страхование дело (конспект лекций) : учеб. пособие.- М.: Приор-издат, 2004.- 160с *
- Александрова Т. Коммерческое страхование: Справочник. М., 1996.
- Страхование. Экзаменационные ответы.-М.: Буклайн, 2006.-40с.*
- Дубровина Т.А., Сухов В.А., Шеремет А.Д. Аудиторская деятельность в страховании: Учебное пособие/ Под ред. А.Д. Шеремета. - М.: ИНФРА-М, 1997.
- Ефимов С.Л. Организация работы страховой компании : теория, практика, зарубежный опыт. М., 1993.
- Ефимов С.Л. Деловая практика страхового агента и брокера. М., 1996.
- Кагаловская Э.Т. Страхование математика //Финансовая газета. 1997. № 21-23, 25.
- Коломин Е. Экономика и психология страхования //Финансовая газета. 1997. № 2. С. 10.
- Организация управления страховой компанией : теория, практика, зарубежный опыт. М., 1995.
- Перестрахование: Практическое руководство для страховых компаний. М., 1996.
- Рябкин В.И. Актуарные расчеты. - М.: Финстатинформ, 1996.
- Страхование от А до Я. Книга для страхователя. - М.: Инфра-М, 1996.
- Страхование. Ч. 1-8. - М.: Финансы, 1994-1996.
- Страхование дело: Учебник / Под ред.проф. П.И.Рейтмана М.,1992.
- Гвозденко А.А.: Основы страхования: Учебник.- М.: Финансы и статистика, 2004.-320с*
- Челухина Н. Страховщики и инвестиции // Финансовая газета. 1997. № 2. С. 5.
- Шахов В.В. Введение в страхование: экономический аспект. - М.: Финансы и статистика, 1992.
- Шахов В.В. Страхование: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1997.

Контрольные вопросы к зачету

1. Понятие риска. Виды рисков и их оценка.
2. Страховой и не страховой риск, благоприятные и неблагоприятные, индивидуальный риск и универсальный риск. Специфические риски: аномальные, катастрофические, экологические, политические и т.д.
3. Этапы управления риском в страховании. Различные аспекты управления риском (правовой и психологический).

4. Методы управления риском: упразднение, предотвращение потерь и контроль, страхование и поглощение.
5. Характеристика стихийных бедствий.
6. Виды вредных факторов в туризме: травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, биологические воздействия, психофизиологические нагрузки, опасность излучения, химические воздействия.
7. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
8. Основные понятия, используемые при страховании туристов и туристических организаций. Три группы основных понятий.
9. Определение понятий страхователь, страховщик, страховая защита, страховая сумма, объект страхования, выгодоприобретатель, страховой полис;
10. Определение понятий: страховое обеспечение, страховая оценка, страховой тариф, страховая премия, срок страхования;
11. Определение понятий: страховой риск, страховое событие, страховой случай, страховой акт, страховой ущерб.
12. Тарифная политика. Эквивалентность страховых отношений сторон.
13. Методика расчета нагрузки.
14. Страховой взнос.
15. Страховая выплата.
16. Имущественное страхование туристов и туристских организаций.
17. Необходимость и особенности страхования туристов.
18. Критерии выбора страховой компании туристическими организациями и потенциальными туристами.
19. Страхование ответственности.
20. Перестрахование в туризме.
21. Правовое поле страхования туристской деятельности.
22. Рекомендации туристским организациям и туристам по организации страхования.

5. Рабочая программа учебного предмета «Индустрия и инфраструктура туризма»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
«Учебный центр «КарелНОК»
Л.М.Синицкая
«___» _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
5	Индустрия и инфраструктура туризма	28	21	7		тест
5.1	Структура туристского рынка. Государственное регулирование туристской деятельности. Нормативно-правовое регулирование туристского рынка.	12	10	2		тест
	Тема 1. Структура туристского рынка.	2	2			
	Тема 2. Принципы, цели государственного регулирования туристской деятельности.	2	2			
	Тема 3. Особенности формирования, продвижения туристского продукта.	2	1	1		
	Тема 4. Нормативно- правовое регулирование туристской деятельности	2	2			
	Тема 5. Классификация НП.А. регулирование	2	2			

	туристской деятельности.					
	Тема 6. Международно-правовое регулирование туристской деятельности.	2	1	1		
5.2	Разработка маршрутов и формирование туров. Расчет турпродукта.	16	11	5		зачет
	Тема 1. Основные понятия и определения..	2	1	1		
	Тема 2. Формирование тура..	2	2			
	Тема 3. Разработка маршрута.	8	6	2		
	Тема 4. Расчет калькуляции туров.	2	1	1		
	Тема 5. Оценка экономической эффективности разработанного турпродукта.	2	1	1		

5.1 Рабочая программа учебного предмета «Структура туристского рынка. Государственное регулирование туристской деятельности. Нормативно-правовое регулирование туристского рынка»

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор АНО ДПО
 « Учебный центр «КарелНОК»
 _____ Л.М.Синицкая
 « ____ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
5.1	Структура туристского рынка. Государственное регулирование туристской деятельности. Нормативно-правовое регулирование туристского рынка.	12	10	2		тест
	Тема 1. Структура туристского рынка.	2	2			
	Тема 2. Принципы, цели государственного регулирования туристской деятельности.	2	2			
	Тема 3. Особенности формирования, продвижения туристского продукта.	2	1	1		
	Тема 4. Нормативно- правовое регулирование туристской деятельности	2	2			
	Тема 5. Классификация НПА. регулирование туристской деятельности.	2	2			
	Тема 6. Международно-правовое регулирование туристской деятельности.	2	1	1		

Рынок туризма неоднороден. В структуре выделяются более мелкие по своим масштабам рынки. В связи с этим существуют различные способы классификации туристского рынка. По отношению к определенному району выделяются следующие рынки:

- ◆ рынок внутреннего туризма, включающий путешествия жителей района по этому;
- ◆ рынок въездного туризма, включающий путешествия по району лиц, не являющихся его жителями
- ◆ рынок выездного туризма, включающий путешествия жителей одного района в другой.

Знакомство с нормативно-правовой базой туристского рынка. Целью обучения является разработка рекомендаций по развитию туризма в Карелии.

12 учебных часов

Тема 1. Структура туристского рынка.

В зависимости от цели путешествия выделяются рынки рекреационного, делового, научного, культурно-познавательного, религиозного, этнического туризма.

В зависимости от характера организации путешествия различаются рынки группового и индивидуального туризма.

В зависимости от способа передвижения различают рынки пешеходного, железнодорожного, авиационного, морского, речного, а также автомобильного туризма.

Тема 2. Принципы, цели государственного регулирования туристской деятельности.

Принципы государственного регулирования туристской деятельности. Государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации:

- содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для её развития;
- определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности;
- формирует представления о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма;
- осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, турагентов.

Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- обеспечение права граждан на отдых;
- свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- охрана окружающей среды;
- создание условий для деятельности направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов.

Тема 3. Особенности формирования, продвижения туристского продукта.

Общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта. Туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Тема 4. Нормативно- правовое регулирование туристской деятельности.

Нормативно-правовую основу деятельности туристских организаций в России составляют международно-правовые акты, которые признаны Конституцией РФ, федеральные законы, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, нормативные акты министерств и ведомств.

Тема 5. Классификация НПА. регулирование туристской деятельности.

Нормативно-правовые акты классифицируются по различным основаниям:

- По сфере действия.
- От срока действия.

Тема 6. Международно-правовое регулирование туристской деятельности.

Важное значение для эффективного правового регулирования туризма имеет международный правовой опыт. При этом международное правовое регулирование связано не только с международным туризмом; оно оказывает существенное влияние на национальное законодательство в данной области. Общеизвестные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью её правовой системы. Две основные группы международных правовых актов в сфере туризма. Всемирная туристская организация имеет структуру.

Итоговый контроль – тест

Список литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12. 12. 1993 г.) // Российская газета - № 237 - 25. 12. 1993. *
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26. 11. 2001 N 146 - ФЗ (принят ГД ФС РФ 01. 11. 2001) //СЗ РФ. - 2001. - № 12. ст. 2310. *
3. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 5 февраля 2007 г. №12-ФЗ).

Учебная литература

1. Александрова А. Ю. Международный туризм. - М.: Аспект Пресс, 2004.
2. Барчукова Н.С. Международное сотрудничество государств в области туризма. - М.: Международные отношения, 2003.
3. Борисов К.Г. Международный туризм и право. - М.: Колос, 2001
4. Вахмистров В.П., Вахмистрова С.И. Правовое обеспечение туризма. - М.: Изд-во Михайлова, 2005.
5. Амирханова Е. А. Некоторые аспекты государственного регулирования в сфере туризма // Право и государство : теория и практика. - 2010. - N 7. - С. 35-37.
6. Волошин Н. И. Правовое регулирование в туризме : учебник / Н. И. Волошин. – Изд-во: Советский спорт, 2007. - 503 с.
7. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России : учебное пособие для студентов высших профессиональных учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Туризм" и по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Н. А. Вотинцева. – М. : Дашков и Ко , 2010. - 319 с. Свердловская ОУНБ; ЕФ; Шифр 67.621; Авторский знак В79; Инв. номер 2312922-ЕФ
8. Ган Н. А. Правовое регулирование деятельности по оказанию туристских услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : дис. ... канд. юрид. наук / Ган Н. А. – М., [2008]. - 199 с. – Режим доступа : локальная сеть СОУНБ им. Белинского, зал ЭИ.
9. Горов В. Е. Правовое регулирование отношений в туристической деятельности // Человек и закон. - 2008. - N 8. - С. 105-111.
10. Индустрия туризма: Правовые акты: Туристская деятельность / Составитель Г.М. Дехтярь.- М.: Финансы и статистика, 2005. – 288 с.*
11. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебник / Н.И. Кабушкин. - 5-е изд., стереотип. – Мн.: Новое знание, 2005. – 408 с.*

Тест по правовому регулированию в туризме

1. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ осуществляется путем осуществления следующих мероприятий. Какое из них не соответствует действительности ?

- а. определения приоритетных направлений, нормативно – правового регулирования и разработки программ развития туризма;
- б. содействия в продвижении туристского продукта, защиты прав и интересов туристов и обеспечения их безопасности;
- в. содействия кадровому обеспечению, развитию научных исследований, стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;
- г. информационного обеспечения, создания благоприятных условий для развития туристской индустрии и оказания государственных услуг в сфере туризма;
- д. взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе и за пределами РФ;
- е. обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности, усиления командно – административных методов регулирования туристской деятельностью.

2. Какое из ниже перечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности?

- а. содействие туристской деятельности;
- б. постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;
- в. создание благоприятных условий для развития туристской деятельности;
- г. определение приоритетных направлений туристской деятельности;
- д. формирование представления о РФ как стране, благоприятной для туризма;
- е. поддержка и защита российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

3. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

а. из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;

б. из Конституции РФ, федеральных законов и подзаконных актов, определяющих развитие туристской деятельности и связанного с ним сервиса в РФ;

в. из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;

г. из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам туризма;

д. из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах туристской деятельности в стране и зарубежом;

е. из двухсторонних межгосударственных договоров о культурном и туристском обмене и оказании взаимной юридической помощи в сфере туризма и гостеприимства.

4. Законодательство РФ о туристской деятельности можно классифицировать по юридической силе на:

а. законодательные и подзаконные акты;

б. законодательные акты, подзаконные акты и судебные прецеденты;

в. законодательные и подзаконные акты, судебные прецеденты, договоры и деловые обыкновения;

г. Конституцию, кодексы, законы, указы и постановления;

д. международные соглашения и отечественное законодательство;

е. международные, федеральные, региональные и местные нормативно – правовые акты.

5. Нормативно – правовые акты о туризме по масштабам их применения можно классифицировать на:

а. международные и отечественные;

б. международные, федеральные, субъектов РФ и местные;

в. межгосударственные и внутригосударственные;

г. национальные и интернациональные;

д. ратифицированные и не ратифицированные;

е. въездные, выездные и внутренние.

6. Когда был принят Федеральный закон РФ № 000 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» ?

а. 4 октября 1996 г.;

б. 14 ноября 1996 г.;

в. 24 ноября 1996 г.;

г. 17 января 2007 г.;

д. 24 января 2007 г.;

е. 5 февраля 2007 г.

7. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:

а. туристской деятельностью;

- б. путешествием;
- в. полонничеством;
- г. туризмом;
- д. отпуском;
- е. отдыхом.

8. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:

- а. деятельностью турфирм;
- б. досуговой деятельностью;
- в. организацией путешествий;
- г. организацией отдыха;
- д. туристической деятельностью;
- е. предпринимательством.

9. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов – переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, называются:

- а. туристским сервисом;
- б. сферой обслуживания;
- в. социально – культурным комплексом;
- г. туристским продуктом;
- д. гостинично – туристским предприятием;
- е. туrom.

10. Природные, исторические, социально – культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил, называются:

- а. туристскими возможностями;
- б. туристскими достопримечательностями;
- в. туристскими ресурсами;
- г. объектами туристского показа;
- д. объектами туристского посещения;
- е. достопримечательностями путешествия.

5.2. Рабочая программа учебного предмета «Разработка маршрутов и формирование туров. Расчет турпродукта.»

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор АНО ДПО
 « Учебный центр «КарелНОК»
 _____ Л.М.Синицкая
 « ____ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
5	Индустрия и инфраструктура туризма	28	21	7		зачет
5.2	Разработка маршрутов и формирование туров. Расчет турпродукта.	16	11	5		зачет
	Тема 1. Основные понятия и определения.	2	1	1		
	Тема 2. Формирование тура.	2	2			
	Тема 3. Разработка маршрута.	8	6	2		
	Тема 4. Расчет калькуляции туров.	2	1	1		

Туристские маршруты — один из основных видов обслуживания, предоставляемых туристам. Туристские организации заранее разрабатывают маршруты, включая в них определенный комплекс услуг (питание, проживание, экскурсии, спортивные и досуговые мероприятия, транспортировку туристов и пр.), формируя, таким образом, туристские маршруты. Но туристский маршрут еще нельзя продать, так как нет определенности - когда ехать. Есть маршрут, есть договоры с поставщиками услуг. Осталось все это свести к конкретным срокам, чтобы получилась «цепочка обслуживания», ориентированная на маршрут и последовательно соединенная по времени предоставления каждой услуги. И вот эта «цепочка обслуживания» в туризме имеет название тур.

16 учебных часов.

Тема 1. Основные понятия и определения.

Маршрут. Тур. Туристская путевка. Ваучер.

Тема 2. Формирование тура.

Технологическая карта маршрута. Паспорт маршрута. Информационный листок. Каталог маршрута.

Тема 3. Разработка маршрута.

Этапы разработки маршрута:

- Исследование туристских ресурсов;
- Маркетинг рынка на туристские услуги;
- Построение модели маршрута;
- Привязка маршрута к пунктам жизнеобеспечения;
- Разработка схемы безопасности на маршруте;
- Разработка паспорта маршрута и его согласование с соответствующими службами;
- Пробная обкатка маршрута и внесение необходимых изменений;
- Утверждение паспорта маршрута.

Тема 4. Расчет калькуляции туров.

Калькуляция тура. Расчет себестоимости турпродукта. Численность группы.

Тема 5. Оценка экономической эффективности разработанного турпродукта.

Прибыльность и рентабельность. Затраты туристской фирмы. Определение слабых и сильных сторон в экономическом отношении места турпродукта.

Итоговый контроль – зачет.

Список литературы

1. Саратовцев Ю.И. «Технология туризма», учебное пособие. С.-Пб., СПбГИЭУ, 2002г.
2. Квартальнов В.А. «Туризм». Москва, 2002г.
3. Ефремова М.В. «Основы технологии туристского бизнеса». Москва, 2003г.
4. Квартальнов В.А., Зорин И.В. «Туризм и отраслевые системы». Москва, 2002г.
5. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. - СПб.: Герда, 2006.-320с.*
6. Реклама туристских маршрутов и услуг. Метод. рекомендации. - М.: Турист, 1987. - 52 с.*
7. Принципы организации рационального питания туристов в туристских учреждениях: Методические рекомендации - М.: Турист, 1985. - 56 с.*
8. Основные санитарные требования к туристским учреждениям (объекты проживания и бытового обслуживания туристов): Методические рекомендации. - М.: Турист, 1990. - 68 с*
9. Оптимизация условий отдыха и обслуживания туристов в туристских гостиницах с учетом специфики маршрута: Методические рекомендации - М.: Турист, 1989. - 72 с.*
10. Оборудование туристско-экскурсионных учреждений инвентарем для физкультурно-оздоровительного обслуживания: Методические рекомендации - М.: Турист, 1988г. - 88 с.*

11. Мамедов А.А. Технологические системы обеспечения производства туристских услуг: Учебное пособие. - М.: Турист, 1988г. - 84 с.*
12. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : Учеб. Пособие. - М.: Нолидж, 1996. - 312 с.*
13. Балабанов И., Богданов В. Новые организационные формы туристских предприятий в условиях рыночной экономики. Методическое пособие. - М.: Институт туризма, 1991г. - 144 с.*

Контрольные вопросы к зачету

1. Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки, называется:

- а. путешественником;
- б. пилигримом;
- в. экскурсантом;
- г. туристом;
- д. иностранцем;
- е. апатридом.

2. Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида – переводчика, называется:

- а. путешественником;
- б. туристом;
- в. отдыхающим;
- г. посетителем;
- д. клиентом;
- е. экскурсантом.

3. Право на тур, предназначенное для реализации туристу, называется:

- а. туристским продуктом;
- б. правом на путешествие;
- в. туристским товаром;
- г. туристской путевкой;
- д. реальной возможностью на путешествие;
- е. продвижением тура.

4. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов – переводчиков, называется:

- а. комплексом туристских услуг;
- б. туристским сервисом;
- в. социально –культурным обслуживанием;
- г. туристским продуктом;
- д. туристско – гостиничным комплексом;
- е. туристской индустрией.

5. Комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и др.), называется:

- а. продажей туристских путевок;
- б. продвижением туристского продукта;
- в. туристской индустрией;
- г. пиар компанией;
- д. туристской торговлей;
- е. развитием туристских возможностей.

6. Деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором, называется:

- а. заключение договора купли – продажи;

- б. распродажа туристских путевок;
- в. реализация туристского продукта;
- г. торговля турами;
- д. продвижением туристского продукта;
- е. реализацией заказа на осуществление тура.

7. Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта, называется:

- а. квитанцией;
- б. чеком;
- в. справкой;
- г. ваучером;
- д. туристской путевкой;
- е. туром.

8. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется:

- а. туристским ваучером;
- б. памяткой туриста;
- в. квитанцией об оплате услуг;
- г. туристским маршрутом;
- д. туристское требование.

9. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом, называется:

- а. исполнением туристского заказа;
- б. туроператорской деятельностью;
- в. турагентской деятельностью;
- г. деятельностью турфирм;
- д. торговлей турами;
- е. продвижением турпродукта.

10. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом, называется:

- а. продажей туристских продуктов;
- б. реализацией туристских путевок;
- в. продвижением туристского продукта;
- г. турагентской деятельностью;
- д. реализацией туристского продукта;
- е. коммерческой деятельностью.

6. Рабочая программа учебного предмета «Экскурсоведение»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
_____ Л.М.Синицкая
« ____ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
6	Экскурсоведение	60	37	23		экзамен
6.1	Краеведение.	36	24	12		реферат
	Тема 1. Введение	4	4			
	Тема 2. Подготовка пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»	6	4	2		
	Тема 3. По заповедным местам Карелии. Марциальные Воды – Кивач.	6	4	2		
	Тема 4. Достопримечательности Карелии	6	4	2		
	Тема 5. Святые места.	6	4	2		
	Тема 6. Парки Карелии.	8	4	4		

6.2	Экскурсоведение	24	13	11		экзамен
	Тема 1. Введение. Теоретические основы экскурсоведения.	2	2			
	Тема 2. Методика проведения экскурсий.	2	2			
	Тема 3. Методика рассказа и показа. Использование «портфеля» экскурсовода.	4	3	1		
	Тема 4. Проведение пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»	4	2	2		
	Тема 5. Проведение экскурсии по заповедным местам Карелии. Марциальные Воды, Кивач, Шёлтозеро, Кинерма.	4	2	2		
	Тема 6. Проведение экскурсии по святым местам.	8	2	6		

6.1. Рабочая программа учебного предмета «Краеведение»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО « Учебный центр «КарелНОК»

Л.М.Синицкая

« ___ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
6.1	Краеведение.	36	24	12	реферат
	Тема 1. Введение	4	4		
	Тема 2. Подготовка пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»	6	4	2	
	Тема 3. По заповедным местам Карелии. Марциальные Воды – Кивач.	6	4	2	
	Тема 4. Достопримечательности Карелии	6	4	2	
	Тема 5. Святые места.	6	4	2	
	Тема 6. Парки Карелии.	8	4	4	

В современных условиях развития экскурсоведения невозможно добиться успеха, если экскурсовод не владеет знаниями по истории родного края, культуры малой родины, которые являются составляющей национальной культуры. Программа призвана формировать гражданственность, патриотизм формирует знания:

- об уникальности истории края, его связи с отечественным и мировым культурным наследием;
- об этапах развития историко-культурного наследия на примере конкретных объектов;
- о жизнедеятельности жителей края и о знаменитых земляках;
- о проблемах и перспективах развития края.

Теоретическое освоение основных разделов и методически обоснованное понимание возможности и роли дисциплины «Краеведение» при решении задач, связанных подачей экскурсионного материала клиентам.

36 учебных часов.

Тема 1. Введение

Понятие краеведение. Объекты краеведения. Источники краеведения. Становление краеведения в России. Теория и методика краеведческого изучения своей местности.

Тема 2. Подготовка пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»

Вступление. Проспект Ленина. Левашовский бульвар. Памятники Онежской набережной. Памятник Петру I. Деятельность петровских заводов. Площадь Кирова, Соборная площадь. Экскурсионные объекты. Проспект К. Маркса. Площадь Ленина (Круглая), Мемориал Славы, Губернаторский сад, Петрозаводск в настоящее время: (экономика, образование, культура)

Тема 3. По заповедным местам Карелии. Марциальные Воды – Кивач.

Вступление. Население. Сельское хозяйство республики. Посёлок Шуя. Климат. Реки и озёра. Болота. Эск. объекты Царевичи. Косалма. Марциальные Воды. История. Лечебные факторы. Церковь ап. Петра. Село Кончезеро. Лесные ресурсы Карелии. Заповедник Кивач. Карельская берёза. Музей природы.

Тема 4. Достопримечательности Карелии

Гирвас – древний палеовулкан Карелии.(Геологическое прошлое Карелии. Рельеф и полезные ископаемые РК.)

Шёлтозеро – центр вепсской культуры (История, традиции. Шелтозерский музей. Посёлок Кварцитный.)

Кинерма. Киндасово.(История, традиции)

Тема 5. Святые места.

Александро – Свирский монастырь (Путевая информация. Прионежский, Пряжинский, Олонецкий районы.История монастыря)

Валаам (Путевая информация.Питкярантский, Сортавальский районы. Сортавала. История монастыря)

Соловки (Путевая информация. Кондопожский, Беломорский. Сегежский, Кемский –районы. История монастыря)

Кизи (Путевая информация. История острова)

Тема 6. Парки Карелии.

Рускеала – природно – рукотворный парк (История разработок карьера. Штольни. Животный и растительный мир), Национальный парк «Панаярви», Национальный парк «Калевальский», Национальный парк «Водлозерский».

Итоговый контроль – защита реферата-2 учебных часа.

Методические рекомендации.

При проведении занятий по программе используются активные методы обучения с использованием раздаточного материала. Используются технические средства обучения. Обучаемый должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения и навыки по всем видам вопросов, изучаемых в рамках дисциплины «Краеведение».

Список литературы

1. Сапожникова Е.Н. Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.–240 с.*
2. Е.А.Шорохов, А.А.Кучко. Туристский потенциал городов и районов Республики Карелия. Петрозаводск, 2001. – 73 с.*
3. Кондопога. Очерки истории и культуры края / Карелин В.А., Карпенко А.С., Ермолин В.В., Яковицкий В.М. Пудышев Г.Я. – Петрозаводск: АО «Карпован сизарексет», 1996. – 128 с.*
4. Кучко А.А. Любовь моя – Панаярви / кучко А.А. – Петрозаводск: Скандинавия, 2002. – 124 с.*
5. Использование краеведческих материалов в экскурсиях: Методические рекомендации. - М.: Турист, 1985г. - 32 с.*
6. Квартальнов В.А., Федорченко В.К. Туризм социальный: история и современность. - Киев: Высшая школа, 1989г. - 344 с.
7. Левиаш Т.Л. Государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник Валаам: Путеводитель. Петрозаводск: Карелия, 1989. – 104 с.*
8. Эпштейн Е.М. Биограф Карельского края. Очерк о жизни и деятельности профессора Я.А.Балагурова.-Петрозаводск: Карелия, 1980. – 96 с.*
9. Лукашевский Е.С., Власова Т.И. Православные святые С-Петербурга: Мет.пос.-СПб.: Балт.межд.ин-т туризма. – 80 с.*

Темы рефератов:

1. Мои край Карелия
2. Петрозаводск-столица Карелии.
3. Ваалам.
4. Кижы.
5. Национальный парк «Паанаярви»
6. Национальный парк «Калевальский»
7. Национальный парк «Водлозерский»
8. Рускеала – природно – рукотворный парк.
9. Шелтозеро.
10. Кинерма
11. Марциальные воды.
12. Водопад Кивач.

6.2. Рабочая программа учебного предмета «Экскурсоведение»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО « Учебный центр «КарелНОК»

Л.М.Синицкая

«___» _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
6.2	Экскурсоведение	24	13	11		
	Тема 1. Введение. Теоретические основы экскурсоведения.	2	2	0		
	Тема 2. Методика проведения экскурсий.	2	2			
	Тема 3. Методика рассказа и показа. Использование «портфеля» экскурсовода.	4	3	1		
	Тема 4. Проведение пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»	4	2	2		
	Тема 5. Проведение экскурсии по заповедным местам Карелии. Марциальные Воды, Кивач, Шелтозеро, Кинерма.	4	2	2		
	Тема 6. Проведение экскурсии по святым местам.	4	2	2		
	Итоговый контроль	4		4	Экзамен	

В современных условиях развития экскурсоведения невозможно добиться успеха, если экскурсовод не владеет методикой, логикой и приемами ведения экскурсии. Экскурсовод должен сочетать показ и рассказ в экскурсии, иметь схему последовательности действий экскурсии.

Основная задача изучения «Экскурсоведения» - научить обучающегося вести экскурсию самостоятельно. Этим завершается курс.

24 учебных часов.

Тема 1. Введение. Теоретические основы экскурсоведения.

Теоретические основы экскурсоведения. Представление об экскурсионном деле. Сущность экскурсии. Классификация. Функции и признаки экскурсии. Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Роль показа и рассказа в экскурсии. Сочетание показа и рассказа в экскурсии. Схема последовательности действий экскурсовода при показе объекта, при рассказе.

Тема 2. Методика проведения экскурсий.

Методика проведения экскурсий. Профессиональное мастерство экскурсовода. Экскурсовод – профессия. Мастерство экскурсовода. Культура речи. Умения и навыки. Мимика экскурсовода, внешний облик, манеры. Требования к экскурсоводу.

Тема 3. Методика рассказа и показа. Использование «портфеля» экскурсовода.

Методика рассказа, показа. Использование «портфеля» экскурсовода. Требования экскурсионной методики. Технология подготовки новой экскурсии. Документация, необходимая для каждой темы (карточки объектов, включенных в маршрут, контрольный текст экскурсии, индивидуальные тексты экскурсовода, схема маршрута, «портфель экскурсовода», методическая разработка на тему, список литературы.)

Тема 4. Проведение пешеходной экскурсии «Петрозаводск-столица Карелии»

Вступление. Проспект Ленина. Левашовский бульвар. Памятники Онежской набережной. Памятник Петру I. Деятельность петровских заводов. Площадь Кирова, Соборная площадь. Экскурсионные объекты. Проспект К. Маркса. Площадь Ленина (Круглая), Мемориал Славы, Губернаторский сад, Петрозаводск в настоящее время: (экономика, образование, культура)

Тема 5. Проведение экскурсии по заповедным местам Карелии. Марциальные Воды, Кивач, Шёлтозеро, Кинерма.

Вступление. Население. История. Традиции. Достопримечательности. Климат. Реки и озёра. Болота.

Тема 6. Проведение экскурсии по святым местам.

Александро – Свирский монастырь (Путевая информация. Прионежский, Пряжинский, Олонецкий районы. История монастыря)

Валаам (Путевая информация. Питкярантский, Сортавальский районы. Сортавала. История монастыря)

Соловки (Путевая информация. Кондопожский, Беломорский. Сегежский, Кемский –районы. История монастыря)

Кижы (Путевая информация. История острова) Храмы Петрозаводска

Итоговый контроль – Экзамен - 4 учебных часа.

Методические рекомендации.

При проведении занятий по программе используются активные методы обучения с использованием раздаточного материала, проводится анализ проведения экскурсии, деловые игры, тренинги. Используются технические средства обучения.

Обучаемый должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения и навыки по всем видам вопросов, изучаемых в рамках дисциплины «Экскурсоведение».

При ведении экскурсии необходимо использовать различные приемы показа и рассказа:

Приемы показа

- предварительный осмотр
- зрительная реконструкция
- зрительный монтаж
- аналогии
- зрительное сравнение
- переключение внимания

Приемы рассказа:

- экскурсионная справка
- описание
- характеристика
- объяснение
- комментирование
- вопросы-ответы.

Во время экскурсии показ должен преобладать над рассказом. Это очень важно, особенно для начинающих экскурсоводов.

После экскурсии желательно провести анализ проделанной работы для выявления слабых и сильных сторон.

Контрольные задания.

Экзамен - разработать и провести экскурсию по выбранной теме:

1. Площадь Ленина
2. Губернаторский сад
3. Набережная города
4. Соборная площадь
5. Мемориал Славы
6. Проспект К. Маркса.
7. Памятник Петру I.
8. Деятельность петровских заводов.
9. Проспект Ленина
10. Проспект Ленина
11. Собор Ал.Невского
12. Церкви и храмы Петрозаводска

Предварительный экзамен проводится в аудитории.

Контрольный экзамен – автобусная экскурсия по городу.

Список литературы

1. Емельянов Б.В. Профессиональное мастерство экскурсовода: Учебное пособие. - М.: Турист, 1986г. - 80с.*
2. Организация и проведение экскурсий на маршрутах выходного дня: Метод.рекоменд. – М.: Турист.-1986. – 40 с.
3. Сапожникова Е.Н. Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 240 с. *
4. Е.А.Шорохов, А.А.Кучко. Туристский потенциал городов и районов Республики Карелия. Петрозаводск, 2001. – 73 с*
5. Кондопога. Очерки истории и культуры края / Карелин В.А., Карпенко А.С., Ермолин В.В., Яковицкий В.М. Пудышев Г.Я. – Петрозаводск: АО «Карпован сизарексет», 1996. – 128 с.*
6. Кучко А.А. Любовь моя – Панаярви / кучко А.А. – Петрозаводск: Скандинавия, 2002. – 124 с.*
7. Использование краеведческих материалов в экскурсиях: Методические рекомендации. - М.: Турист, 1985г. - 32 с.*
8. Музей изобразительных искусств Республики Карелия. Художественное наследие Карелии. М., 2001.*
9. Квартальнов В.А., Федорченко В.К. Туризм социальный: история и современность. - Киев: Высшая школа, 1989г. - 344 с.
10. Левиаш Т.Л. Государственный историко-архитектурный и природный музей-заповедник Валаам: Путеводитель. Петрозаводск: Карелия, 1989. – 104 с.*
11. Эпштейн Е.М. Биограф Карельского края. Очерк о жизни и деятельности профессора Я.А.Балагурова.-Петрозаводск: Карелия, 1980. – 96 с.*
12. Лукашевский Е.С., Власова Т.И. Православные святые С-Петербурга: Мет.пос.-СПб.: Балт.межд.ин-т туризма. – 80 с.*

13. Шорохов Е.А., Громов В.В., Червяков О.В, Шлямин В.В. Международный опыт развития туризма в российской части Баренцева Евро-Арктического региона. Петрозаводск, 2001. – 24 с. *

7. Рабочая программа учебного предмета «Гостиничный менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« ____ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
7	Гостиничный менеджмент	72	48	24		экзамен
7.1	Этика и психология гостеприимства	20	10	10		зачет
	Тема 1. Психологический подход к организации гостиничного бизнеса.	2	2			
	Тема 2. Формирование команды.	2	2			
	Тема 3. Психологическая помощь личности.	4	4			
	Тема 4. Технология управления поведением.	2		2		
	Тема 5. Психология гостеприимства.	2		2		
	Тема 6. Психологические законы и факторы гостеприимства.	8	2	6		
7.2	Гостиничный менеджмент	52	38	14		экзамен
	Тема 1. Введение.	4	4			
	Тема 2. Средства размещения туристов.	4	4			
	Тема 3. Типы гостиниц.	4	2	2		
	Тема 4. Классификация гостиниц.	4	4			
	Тема 5. Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.	4	4			
	Тема 6. Службы гостиницы и их характеристика.	4	4			
	Тема 7. Организационная система управления гостиницы.	4	4			
	Тема 8. Организация обслуживания в гостинице.	4	2	2		
	Тема 9. Методы приема обслуживания клиентов.	8	4	4		
	Тема 10. Правила предоставления гостиничных услуг.	8	6	2		

7.1.Рабочая программа учебного предмета «Этика и психология гостеприимства»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« ____ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1.	Этика и психология гостеприимства	20	10	10	зачет
	Тема 1: Психологический подход к	2	2	0	

	организации гостиничного бизнеса.				
	Тема 2: Формирование команды.	2	2	0	
	Тема 3: Психологическая помощь личности.	4	4	0	
	Тема 4: Технология управления поведением.	2	0	2	
	Тема 5: Психология гостеприимства.	2	0	2	
	Тема 6: Психологические законы и факторы гостеприимства.	6	2	4	
Итоговый контроль		2		2	

В современных условиях гостиничное предприятие не может добиться успеха, если менеджеры не владеют приемами современного управления. Необходимость осветить основные нормы и требования деловой этики и современного делового этикета, а также выработать у студентов практические навыки делового общения.

Теоретическое освоение основных разделов и методически обоснованное понимание возможности и роли дисциплины «Этика и психология гостеприимства» при решении задач, связанных с размещением клиентов. Освоение дисциплины направлено на приобретение теоретических знаний и практических навыков.

20 учебных часов.

Тема 1. Психологический подход к организации гостиничного бизнеса.

Психологический подход к организации гостиничного бизнеса: психология как наука о человеческой психике с практической точки зрения; актуальность психологического подхода к решению текущих проблем; участие психолога в разработке гостиничного предприятия.

Тема 2. Формирование команды.

Формирование команды: социальная психология; человеческое взаимодействие; психологический климат в коллективе; групповая сплоченность.

Тема 3. Психологическая помощь личности.

Преодоление внутреннего напряжения: потребности современного человека; социализация как проблема психологии; биологическое и социальное в человеке; травматизация личности как результат социализации; страх жить как побочное действие социализации; группа как инструмент психологической помощи личности.

Тема 4. Технология управления поведением.

Технология управления поведением: бихевиоризм как направление современной психологии; моделирование поведения при помощи положительного и отрицательного подкрепления; правила подкрепления. Деловая игра по управлению поведением.

Тема 5. Психология гостеприимства.

Осознание как путь к гармоничному взаимодействию с миром: описание телесно-ориентированного подхода; эмоциональное раскрепощение; осознание как цель современной психотерапии; группа как модель теплой семьи, оказывающей поддержку в личностном росте.

Деловая игра работа в команде.

Тема 6. Психологические законы и факторы гостеприимства.

Групповая выработка и защита концептуального проекта гостиничного предприятия с учетом знания психологических законов и фактов.

Итоговый контроль: зачет - 2 учебных часа.

Список литературы

1. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний). Практическое пособие. – М.: Инфра-М, 1997. – 262 с.*
2. Лившиц А.Л. деловые игры в управлении. – Л.: Лениздат, 1989. – 174 с.*
3. Пихало В.Т., Дятлов В.А. Этика и этикет деловых отношений: Учебное пособие. – М.: ГАНГ, 1997. – 147 с.*
4. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: Учебное пособие. – М.: Владос, 1996. – 529 с.*

5. Джен Ягер. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса.-М.: «Джон Уайли энд Санз»,-1994.-288с.*
6. Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе/Научн.ред. Г.Х.Попов. Пер. с польск. Л.В.Васильева и В.И. Соколовского-М.: Экономика. 1975.-271с.*
7. Климов Е. Основы психологии: Уч.-М.: Культура и спорт, 1997. -296с.*
8. Школа этикета: поучения на всякий случай / Сост. Л.С.Лихачева.-Екатеринбург: Сред.-Урал.кн.изд., 1995.-448с*
9. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.*
10. Немов Р.С. Психология. Учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений. В 3 кн. Кн.1. Общие основы психологии. – 2-е изд. – М.: Просвещение: ВЛАДОС, 1995. – 576 с.*
11. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 2000.- 376 с.*
12. Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России /Под общ.ред. С.А.Смирнова. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 248 с.*
13. Берд П. Обуздай свой телефон! Как положить конец тирании собственного телефона/Пер. с англ. З.Я. Красневской. – Мн.: Амалфея, 1996. -212 с.*
14. Антипов В.В. Психологическая адаптация к экстремальным ситуациям. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. – 176 с. – (Психология для всех).*

Контрольное задание

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

- 1.Общее понятие этики и история ее развития.
- 2.Сущность и содержание профессиональной этики.
- 3.Принципы профессиональной этики.
- 4.Деловой этикет: история и составляющие.
- 5.Общие требования делового этикета.
- 6.Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
- 7.Национальные особенности приветствия и представления.
- 8.Особенности приветствия и представления в КНР.
- 9.Визитная карточка: история, роль и функции в деловой жизни, виды визитных карточек.
- 10.Национальные особенности в оформлении и использовании визитных карточек.
- 11.Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
- 12.Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
- 13.Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника.
- 14.Деловой этикет и служебное помещение.
- 15.Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
- 16.Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
- 17.Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
- 18.Этические аспекты критики.
- 19.Конфликты и пути их решения согласно этическим нормам.
- 20.Правила этикета при посещении театра.
- 21.Нормы делового этикета на выставках и ярмарках

7.2.Рабочая программа учебного предмета «Гостиничный менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
« Учебный центр «КарелНОК»
Л.М.Синицкая
« ___ » _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
2.	Гостиничный менеджмент	52	38	14	экзамен
	Тема 1: Введение.	4	4	0	
	Тема 2: Средства размещения туристов.	4	4	0	
	Тема 3: Типы гостиниц.	4	2	2	
	Тема 4: Классификация гостиниц.	4	4	0	
	Тема 5: Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.	4	4	0	
	Тема 6: Службы гостиницы и их характеристика.	4	4	0	
	Тема 7: Организационная система управления гостиницы.	4	4	0	
	Тема 8: Организация обслуживания в гостинице.	4	2	2	
	Тема 9: Методы приема обслуживания клиентов.	8	4	4	
	Тема 10: Правила предоставления гостиничных услуг.	8	6	2	
	Итоговый контроль	4	0	4	экзамен

В современных условиях гостиничное предприятие не может добиться успеха, если менеджеры не владеют приемами современного управления. Необходимость соответствия управленческого персонала требованиям и условиям современной рыночной экономики определяет особое значение учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент», задачей которой является изучение обучающимися современных методов управления, позволяющих организации правильно определить и удержать свое место в рыночной экономике.

Теоретическое освоение основных разделов и методически обоснованное понимание возможности и роли дисциплины «Гостиничный менеджмент» при решении задач, связанных с размещением клиентов. Освоение дисциплины направлено на приобретение теоретических знаний и практических навыков по рациональной организации гостиничного менеджмента 52 учебных часа.

Тема 1. Введение.

Введение. Гостеприимство. Основные понятия, категории, объекты управления.

Тема 2. Средства размещения туристов.

Средства размещения туристов. Сущность средств размещения. Классификация средств размещения. Сущность и понятие гостиницы.

Тема 3. Типы гостиниц.

Типы гостиниц. Классификация малых гостиниц. Гостиницы экономического класса. Понятие «Туристская гостиница», ее особенности. Виды туристско- гостиничных комплексов.

Тема 4. Классификация гостиниц.

Классификация гостиниц в соответствии с ГОСТ РФ. Системы классификации гостиниц. Классификация номеров. Добровольная сертификация гостиниц и других средств размещения на категории.

Тема 5. Требования к сооружениям и зданиям гостиницы.

Требования к сооружениям и зданиям гостиницы. Проектирование зданий гостиниц. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Жилые, служебные, подсобные, обслуживающие и вспомогательные помещения

Тема 6. Службы гостиницы и их характеристика.

Службы гостиницы и их характеристика. Служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба маркетинга, инженерная служба, вспомогательные службы.

Тема 7: Организационная система управления гостиницы.

Организационная система управления гостиницы. Линейная структура. Линейно-функциональная структура. Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостиничного хозяйства

Тема 8: Организация обслуживания в гостинице.

Организация обслуживания в гостинице. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Пропускная способность гостиницы. Средняя загрузка гостиницы. Основные документы, используемые в работе (лист бронирования, график загрузки, карта движения номерного фонда).

Практическая часть - заполнение листа бронирования, составление графика загрузки, движение номерного фонда.

Тема 9: Методы приема обслуживания клиентов.

Методы приема обслуживания клиентов. Метод «Кольцо Дж. Шпигель». Прием «Мудрого поведения», «Убеждающих слов», «Делового флирта». Типажи клиентов. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства. Квалификация, поведение, медицинские требования, униформа, численность персонала в службах. Расчет численности персонала.

Практическая часть – расчет численности персонала и клиентов, методы приема клиентов.

Тема 10. Правила предоставления гостиничных услуг.

Правила предоставления гостиничных услуг. Постановление Правительства РФ. Общие положения. Сроки проживания, Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице. Права и обязанности потребителя. Недостатки оказываемых услуг. Возмещение недостатков в гостиничных услугах.

Практическая часть – порядок бронирования, оформление гостиничных услуг.

Итоговый контроль: экзамен - 4 учебных часов.

Список литературы

1. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник/Под ред Лесника А.Л., Мацицкого И.П., Чернышева А.В. – М.: «Интел Универсал», 2000. – 280 с.*
2. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 2-е изд. – М: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005. – 352 с.*
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.*
4. Бургунова Г.Н., Каморджанова Н.А. Гостиничный и туристский бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения: Учеб.пособие. – М.: финансы и статистика, 2000. – 352 с.*
5. Богданов В., Степанов В. Организация обслуживания иностранных туристов в предприятиях питания туристско-экскурсионных учреждений. М, 1991. – 133 с. *
6. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. – 8-е изд., стереотип. – М.: Новое знание, 2005. – 336 с.*

7. Винокуров В.А. Организация стратегического управления на предприятии. - М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. - 160 с. (Библиотека хозяйственного руководителя, кн.5(8)).*
8. Крупнов В.И., Крупнова Н.А. Менеджмент в бизнесе. - М.: Изд. "Новости", 1990. - 120 с.*
9. Менеджмент организации: Учебное пособие / Под ред. проф. З.П.Румянцевой, д.э.н., проф. Н.А.Саломатина. - М.: Инфра-М, 1995. - 432 с.*
10. Цандер Эрнст. Руководство малыми и средними предприятиями. Пер. с нем. 7-е изд, перераб. и доп. / Общ. Ред. Р.М.Гринева. - Обнинск: Государственный центр ИПК руководящих работников и специалистов Минатома РФ, 1994. - 174 с.*
11. Веснин В.Р. Менеджмент для всех. - М.: Юрист, 1994. - 248 с.*
12. Вершигора Е.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА*
13. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебник / Н.И. Кабушкин. - 5-е изд., стереотип. - Мн.: Новое знание, 2005. - 408 с.*
14. Басовский Л.Е. Менеджмент: Учеб. пособие. - М.:ИНФРА-М, 2006. - 216 с*

Контрольные вопросы к экзамену

- 1) Индустрия гостеприимства в данный период времени.
- 2) Понятие гостиничного менеджмента.
- 3) Рыночное хозяйство и его влияние на развитие индустрии гостеприимства.
- 4) Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
- 5) Цель и задачи гостиничного менеджмента.
- 6) Система управления индустрией гостеприимства.
- 7) Субъект и объект индустрии гостеприимства.
- 8) Факторы влияющие на индустрию гостеприимства.
- 9) Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства.
- 10) Воздействие политики на индустрию гостеприимства.
- 11) Влияние политики на индустрию гостеприимства.
- 12) Технологии обеспечивающие развитие индустрию гостеприимства.
- 13) Виды воздействия индустрии гостеприимства на экологию.
- 14) Формирование гостиничного предложения.
- 15) Гостиничный регион.
- 16) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
- 17) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
- 18) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
- 19) Виды гостиничных предприятий.
- 20) Формирование гостиничного предложения.
- 21) Гостиничный регион.
- 22) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
- 23) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
- 24) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
- 25) Виды гостиничных предприятий.
- 26) Услуги предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.
- 27) Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.
- 28) Деятельность менеджера и его задачи.
- 29) Профессиональные требования к менеджеру.
- 30) Основные функции внутрифирменного управления.
- 31) Исходный этап планирования.
- 32) Особенности планирования экскурсионного менеджмента.
- 33) Цель и задачи экскурсионного менеджмента.

- 34) Маркетинг как функция управления и организационная структура экскурсионной фирмы.
 35) Разработка экскурсионных услуг.
 36) Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
 37) Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
 38) Особенности человеческих ресурсов.
 39) Функции и задачи менеджера по персоналу.
 40) Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.

8. Рабочая программа учебного предмета «Маркетинг в туризме»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ДПО
 «Учебный центр «КарелНОК»
 _____ Л.М.Синицкая
 «__» _____ 20__

№ п/п	Наименование разделов, учебных предметов и тем	Всего (часов)	В том числе (часов)			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Консультационные и самостоятельные часы	
8	Маркетинг в туризме	24	20	4		зачет
	Тема 1. Введение в маркетинг туризма.	2	2			
	Тема 2. Содержание маркетингового комплекса. Рыночная ориентация компании.	4	4			
	Тема 3. Разработка комплекса маркетинга. Сегментирование рынка и выбор целевых сегментов.	4	4			
	Тема 4. Разработка туристских товаров и услуг.	6	4	2		
	Тема 5. Разработка стратегии ценообразования.	6	4	2		
	Тема 6. Методы распространения товаров и услуг. Социально-ориентированный маркетинг.	2	2			

Определение маркетинга, его значение в системе управления турфирмы. Рассматривается система маркетинговой информации и схема маркетингового исследования, уровни сегментирования целевого рынка, понятие туристского товара и услуги, освоение слушателями общего понимания и содержания теории и практики маркетинговой деятельности в области туризма. Научить правильно оценивать, предвидеть и оперативно осуществлять весь спектр маркетинговых мер и принимать самостоятельное решение.

24 учебных часа

Тема 1. Введение в маркетинг туризма. Основные составляющие маркетинга. Определение маркетинга, его значение в системе управления турфирмы. Сущность, содержание, основные понятия. Концепция маркетинга в туризме.

Тема 2. Содержание маркетингового комплекса. Рыночная ориентация компании. Содержание и направления маркетинговых исследований. Система маркетинговой информации туристского предприятия. Исследование среды, туристского рынка.

Тема 3. Разработка комплекса маркетинга. Сегментирование рынка и выбор целевых сегментов. Признаки сегментации, Сегментация туристского рынка по признакам. Выбор целевого рынка

Тема 4. Разработка туристских товаров и услуг. Понятие туристского товара и услуги. Природа и классификация. Отличие товаров и услуг. Стратегия разработки. Этапы жизненного цикла. Управление качеством услуг, стратегия послепродажного обслуживания.

Тема 5. Разработка стратегии ценообразования. Задачи ценообразования. Определение спроса на туристские товары и услуги. Анализ затрат, цен и предложений конкурентов. Выбор метода ценообразования. Окончательное установление цен и реакция на ценовые изменения.

Тема 6. Методы распространения товаров и услуг. Социально-ориентированный маркетинг. Каналы распределения. Анализ потребностей покупателя и требований к услугам. Отбор участников каналов распределения. Вертикальные и горизонтальные маркетинговые системы. Законодательные и этические аспекты использования каналов распределения.

Итоговый контроль: зачет.

Список литературы

1. Жих Е.М., Панкрухин А.П., Соловьев В.А. Маркетинг: Как завоевать рынок? - Л.: Лениздат, 1991. - 139 с.*
2. Кесельман А.Я. Искусство зарабатывать деньги. Маркетинг: теория и практика. / Под общ. ред. А.В.Ленского. Изд. 2-е, перераб. и доп. - Ашхабад: Ред.-изд. объединение Метбугат, 1990. - 140 с.*
3. Ковалев А.И. Войленко В.В. Маркетинговый анализ. - М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. - 176 с.*
4. Котлер Ф. Основы маркетинга. Пер. с англ. - М.: Ростинтер, 1996. - 704 с.*
5. Дурович А.П. Реклама в туризме: Учеб.пособие. – Мн: БЭГУ, 2000. – 192 с.*
6. Маркетинг: Учебник / А.Н.Романов, Ю.Ю.Корлюгов, С.А. Красильников и др. Под ред. А.Н.Романова. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996. - 560 с.*
7. Пунин Е.И. Маркетинг, менеджмент и ценообразование на предприятиях (в условиях рыночной экономики). - М.: Международные отношения, 1993. - 112 с.*
8. Пушкарев В.Я. О культуре торговли. - М., Экономика, 1988. - 126 с.*
9. Скотт Джини Грехэм. Учитесь эффективно продавать и управлять сбытом. - Киев: Внешторгиздат, 1992. - 176 с.*
10. Папирян Г.А. Международные экономические отношения: маркетинг в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 160 с.*
11. Хлусов В.П. введение в маркетинг. - М.: Приор, 1997. - 160 с.*

Вопросы к зачету

1. Определение маркетинга. Субъекты, объекты маркетинга. Задачи маркетинга.
2. Основные этапы развития маркетинга. Развитие маркетинга в России.
3. Двойственная природа маркетинга.
4. Роль маркетинга в деятельности тур.предприятия.
5. Организационные структуры маркетинга.
6. Маркетинговые исследования. Задачи маркетинговых исследований.
7. Этапы маркетинговых исследований. Виды маркетинговых исследований.
8. Методы сбора информации в маркетинговых исследованиях.
9. Анкетирование. Виды вопросов.
10. Маркетинговая информационная система.
11. Рынки; классификация рынков.
12. Методы сегментации рынков. Преимущества и недостатки сегментации.
13. Критерии сегментации рынка потребительских товаров.
14. Критерии сегментирования рынка товаров промышленного назначения.
15. Позиционирование товара на рынке.
16. Туристская услуга, характеристика.
17. Жизненный цикл туристской услуги; характеристика этапов ЖЦТ.
18. Товарная марка, торговый знак.
19. Цена. Ценовая и неценовая конкуренция.

- 20.Ценообразование на разных типах рынков.
- 21.Виды ценообразования.
- 22.Сбыт (канал сбыта, путь сбыта); торговые посредники.
- 23.Каналы сбыта потребительской и промышленной продукции. Факторы, влияющие на выбор сбыта.
- 24.Система продвижения туристской услуги на рынок. Составляющие системы продвижения.
- 25.Стимулирование сбыта. Прямые продажи.
- 26.Сфера услуг, специфика маркетинга услуг.
27. Стратегическое планирование в маркетинге. Цели стратегического маркетинга.
- 28.Виды маркетинговых стратегий.

VI. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Выпускник должен

знать:

- основные теоретические понятия предмета изучения;
- сущность и содержание экскурсионной деятельности;
- основные требования к организации и проведению экскурсионных маршрутов;
- функции менеджмента;
- процессы принятия и реализации управленческих решений;
- особенности менеджмента в области туризма;
- особенности регионального туризма;
- технологию принятия решений в управлении турфирмой.

уметь:

- использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;
- формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения;
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
- использовать полученные знания в своей практической деятельности;
- анализировать культурную ситуацию в масштабах локальной и региональной среды;
- разработать проект экскурсионного маршрута (пеший, автобусный, водный) по городу, району, области;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать эффективные решения;
- пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами определяющими организацию менеджмента в сфере туризма.

владеть:

- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;
- способностью к деловым коммуникациям;
- методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений;
- системным мышлением, методами социально-культурных исследований, приемами и методами анализа проблем и явлений;
- основами формирования социальных отношений в обществе;
- терминологией изучаемой программы.

VII. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Организационно-педагогические условия реализации Программы должны обеспечивать реализацию Программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся, соответствие применяемых средств, методов обучения возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Реализация Программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины и (или) богатый опыт деятельности в сфере предпринимательства.

Обучающиеся обеспечиваются консультационной поддержкой опытных организаторов и высокопрофессиональных преподавателей.

Информационно-методические и учебно-методические условия реализации Программы

Реализация Программы должна обеспечиваться доступом каждого слушателя к информационным ресурсам (библиотечным фондам, компьютерным базам данных и др.), по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин образовательной программы, наличием учебников, учебно-методических пособий, разработок или иной литературы по всем дисциплинам и видам занятий, а также наглядными пособиями, аудио-, видео- и мультимедийными материалами.

Методическое обеспечение учебного процесса включает также внутренние издания и разработки: методические указания и рекомендации, конспекты лекций, компьютерные обучающие программы, тесты и др.

Слушатель обеспечивается полным комплектом учебно-методических материалов по теме программы: учебно-методический материал на бумажном носителе, мультимедийные презентации и другие дополнительные материалы.

Материально-технические условия реализации Программы

АНО ДПО «Учебный центр «КарелНОК», реализующая данную Программу, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом и реализацию установленных требований.

Материально-техническое обеспечение соответствует действующей санитарно-технической норме.

VIII. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.

Все дисциплины курса являются обязательными для изучения.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета и написания реферата, теста, экзамена. Целью промежуточной аттестации является получение педагогом объективной информации о степени освоения учебного материала, своевременное выявление недостатков и пробелов в знаниях.

По окончании обучения слушатели проходят итоговую аттестацию в форме экзамена с целью выявления индивидуальной эффективности усвоения знаний по темам Программы.

Промежуточная аттестация проводится по учебным предметам:

Критерии оценки:

При проведении итогового междисциплинарного экзамена в устной форме устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников.

Оценка «**ОТЛИЧНО**»- глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные и правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов экзаменационной комиссии.

Оценка «**ХОРОШО**» - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, последовательные и правильные конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

Оценка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**»- твердое знание и понимание основных вопросов программы, правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах экзаменатора.

Оценка «**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**»- неправильны ответ на один из основных вопросов билета, грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых ответов, неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

При успешном освоении данной Программы слушателям выдается **диплом установленного образца**.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются организацией, осуществляющей образовательную деятельность на бумажных носителях и (или) электронных носителях.

IX. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ

Учебно-тематическим планом Программы, утвержденным директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса, утвержденными директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Материалами для проведения итоговой аттестации обучающихся, утвержденными директором организации, осуществляющей образовательную деятельность.