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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

УПРАВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА (ФАСИЛИТИ МЕНЕДЖМЕНТ)

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Иванов Н.Н.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ....4
5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ....5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....6
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....6
7.2. Организация самостоятельной работы....7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....8
9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ....9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: формирование у студентов целостного представления о базовых элементах современной теории и практики менеджмента в сфере инфраструктурного обеспечения средств размещения и экскурсионного продукта в индустрии туризма, а также приобретение практических навыков в разработке системы инфраструктурного обеспечения деятельности предприятий индустрии туризма.

Задачи:

- определение места и роли инфраструктуры в туристской деятельности;
- анализ характеристик средств размещения и экскурсионного продукта как объектов инфраструктурного обеспечения в индустрии туризма;
- ознакомление с современной теорией и практикой инфраструктурного обеспечения средств размещения и туристского продукта в индустрии туризма;
- формирование навыков принятия и реализации решений в сфере инфраструктурного обеспечения средств размещения и экскурсионного продукта с использованием инновационных технологий;
- определение направлений и современных инновационных технологий фасилити менеджмента в управлении инфраструктурой организаций индустрии туризма.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. ДВ «Управление инфраструктурой организации индустрии туризма (фасилити- менеджмент)» относится к выборным дисциплинам Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-4 – способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Третий уровень (продвинутый) (ПК-4) –3	Декомпозиция III Знать: современные технологии, используемые в управлении инфраструктурой организации туристской индустрии (фасилити-менеджменте) и в технологии проведения и организации экскурсионного обслуживания; З3 (III) (ПК-4) Уметь: обосновывать применение современных технологий в управлении инфраструктурой организации туристской индустрии (фасилити-менеджменте) и в экскурсионном обслуживании; разрабатывать систему фасилити-менеджмента организации туристской индустрии и экскурсионный продукт с использованием современных технологий У3 (III) (ПК-4). Владеть: базовыми методами управления процессом оказания инфраструктурных услуг в организациях индустрии туризма в различных социально-экономических условиях их функционирования В3 (III) (ПК-4).

ПК-10 – готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий	Третий уровень (продвинутый) (ПК-10) –3	Декомпозиция II Знать: современные технологии, используемые в управлении инфраструктурой организации туристской индустрии (фасилити-менеджменте) и в технологии проведения и организации экскурсионного обслуживания З3 (II) (ПК-10) Уметь: обосновывать применение современных технологий в управлении инфраструктурой организации туристской индустрии (фасилити-менеджменте) и в экскурсионном обслуживании; разрабатывать систему фасилити-менеджмента организации туристской индустрии и экскурсионный продукт с использованием современных технологий. У3 (II) (ПК-10) Владеть: современными методами и технологиями инфраструктурного обеспечения деятельности организаций туристской индустрии; навыками формирования системы фасилити-менеджмента организации туристской индустрии . В3 (II) (ПК-10)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Характеристика инфраструктурного обеспечения средств размещения в индустрии туризма	2	4		10
Тема 2. Характеристика инфраструктурного обеспечения экскурсионного продукта в индустрии туризма	2	4		10
Тема 3. Управления процессом оказания инфраструктурных услуг в организациях индустрии туризма	2	4		16
Тема 4. Аутсорсинг в системе оказания инфраструктурных услуг в средствах размещения и в экскурсионном обслуживании	4	6		10
Тема 5. Инфраструктурное обеспечение реализации современных технологий в средсвах размещения и в экскурсионном обслуживании	4	6		16
Тема 6. Основные направления и технологии фасилити менеджмента в средствах размещения	4	4		14

Тема 7. Основные направления и технологии фасилити менеджмента в экскурсионном обслуживании	4	4		14
Всего по дисциплине:	22	32		90

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Характеристика инфраструктурного обеспечения средств размещения в индустрии туризма

Место и роль средств размещения в индустрии туризма.. Состав и функциональное назначение элементов средств размещения , подлежащих инфраструктурному обеспечению. Инновационные технологии в инфраструктурном обеспечении средств размещения

Тема 2. Характеристика инфраструктурного обеспечения экскурсионного продукта в индустрии туризма

Составляющие и технологии экскурсионного обслуживания, подлежащие инфраструктурному обеспечению. Инновационные технологии в инфраструктурном обеспечении экскурсионного продукта.

Тема 3. Управления процессом оказания инфраструктурных услуг в организациях индустрии туризма

Социально-экономические факторы, определяющие содержание и процесс предоставление инфраструктурной услуги в индустрии туризма. Задачи и функции управления инфраструктурой. Стратегия развития инфраструктуры как неотъемлемая часть стратегии развития организации. Содержание этапов процесса принятия и реализации управленческих решений в инфраструктурном обеспечении объектов в индустрии туризма. Критерии эффективности управления инфраструктурой.

Тема 4.Аутсорсинг в системе оказания инфраструктурных услуг в средствах размещения и в экскурсионном обслуживании

Понятие и виды аутсорсинга. Аутсорсинг как инновационная технология и форма обслуживания в системе оказания инфраструктурных услуг. Основные принципы и технологии использования аутсорсинга в инфраструктурном обеспечении средств размещения и в экскурсионном обслуживании

Тема 5.Инфраструктурное обеспечение реализации современных технологий в средствах размещения и в экскурсионном обслуживании

Характеристика современных технологий в средствах размещения и в экскурсионном обслуживании. Основные направления инфраструктурного обеспечения реализации современных технологий в средствах размещения и в экскурсионном обслуживании

Тема 6. Основные направления и технологии фасилити менеджмента в средствах размещения

Фасилити-менеджмент в современной теории и практике управления. Основные направления и инновационные технологии фасилити менеджмента в средствах размещения Показатели эффективности фасилити менеджмента в средствах размещения.

Тема 7. Основные направления и технологии фасилити менеджмента в экскурсионном обслуживании

Основные направления и инновационные технологии фасилити менеджмента в экскурсионном обслуживании. Показатели эффективности фасилити менеджмента в экскурсионном обслуживании

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	СЗ: «Средства размещения как объекты реализации современных технологий инфраструктурного обеспечения»	Проблемный семинар/доклад
2.	С.З: «Экскурсионный продукт как объект реализации современных технологий инфраструктурного обеспечения»	Проблемный семинар/доклад
3.	ПЗ: Содержание этапов принятия и реализации управленческих решений в инфраструктурном обеспечении средств размещения и экскурсионного продукта	Практическое занятие/ Групповой тренинг
4.	ПЗ: Аутсорсинг в инфраструктурном обеспечении гостиничных предприятий.	Практическое занятие/ Решение практических задач
5.	СЗ: Инфраструктурное обеспечение реализации современных технологий в средствах размещения и в экскурсионном обслуживании	Проблемный семинар/доклад
6.	СЗ: Современные технологии и оценка эффективности фасилити менеджмента в средствах размещения	Семинар/Тематическая дискуссия
7.	СЗ: Современные технологии и оценка эффективности фасилити менеджмента в экскурсионном обслуживании	Сеиминар/Тематическая дискуссия

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не

позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося[1]

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	Выполнение индивидуального задания № 1 на тему: «Средства размещения как объекты реализации современных технологий инфраструктурного обеспечения»
2	Выполнение индивидуального задания № 2 на тему: «Экскурсионный продукт как объект реализации современных технологий инфраструктурного обеспечения»
3	Выполнение группового задания № 3 на тему: «Содержание управленческих решений в инфраструктурном обеспечении гостиничных предприятий»
4	Выполнение индивидуального задания № 4 на тему: « Аутсорсинг в инфраструктурном обеспечении гостиничных предприятий».
5	Выполнения индивидуального задания № 5 на тему: «Инфраструктурное обеспечение реализации современных технологий в средствах размещения и в экскурсионном обслуживании»
6	Выполнение индивидуального задания № 6 на тему: «Современные технологии и оценка эффективности фасилити менеджмента в средствах размещения»
7	Выполнение индивидуального задания № 7 на тему: « Современные технологии и оценка эффективности фасилити менеджмента в экскурсионном обслуживании»
	Задания, входящие в контрольные мероприятия БРС:
	Задание 1. «Инфраструктурное обеспечение деятельности гостиничного предприятия». Подготовка мультимедийной презентации № 1
2,3,5, 7,	Задание 2«Инфраструктурное обеспечение разработки и реализации экскурсионного продукта». Подготовка мультимедийной презентации № 2
1-7	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины « Управление инфраструктурой организации индустрии туризма (фасилити- менеджмент)» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

1

Активные и интерактивные методы обучения:
1.Лекция-дискуссия (тема №4), в ходе которой обсуждаются различные аспекты использования сторонних организаций-аутсорсеров для оказания инфраструктурных услуг
2.Анализ конкретных ситуаций (тема4) – в режиме решения практических задач студенты анализируют конкретные ситуации, связанные с обоснованием и выбором варианта аутсорсинга в инфраструктурном обеспечении гостиничных средств размещения.
3.Проблемная лекция (тема № 3__) в ходе которой рассматриваются различные аспекты принятия и реализации управленческих решений ,связанных с инфраструктурным обеспечение объектов в индустрии туризма.
4.Проблемный семинар (Темы 1,2,5), в рамках которого студенты активно участвуют в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы
5.Тематическая дискуссия (Темы 6,7) ,в рамках которой предлагаются и обсуждаются возможные подходы к решению рассматриваемой проблемы
6. Групповой тренинг (тема №3), в рамках которого в режиме имитации различных ситуаций осваивается алгоритм принятия и реализации управленческих решений в области инфраструктурного обеспечения средств размещения и экскурсионного продукта

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
1. Туризм: технологии, экономика, управление : учебник : в 2 частях / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 1 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 276 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	основная	19	ЭБ OPAC.UNECON.RU
2. Туризм: технологии, экономика, управление : учебник в 2 частях / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 2 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 356 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	основная	19	ЭБ OPAC.UNECON.RU
3.Сфера услуг в современной экономике : [монография] / [Е.О.Валеева и др.] ; под ред. Г.А.Карповой, М.Д.Сущинской.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 114 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
4.Кусков А.С. Основы туризма. — Москва : КноРус, 2019 .— 396 с.	дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
5. Иванов Н.Н. Управление бизнес-услугами; Учебное пособие/ Н.Н.Иванов ;. Санкт-	дополнительная	45	ЭБ OPAC.UNECON.

Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2010— 60 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru			RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы (указать необходимое).

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

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

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).