

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



Проректор по учебной и методической работе

/Шубаева В.Г./

« 28 » августа 2020 г.

НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ТУРИЗМЕ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Управление бизнес-процессами в индустрии туризма
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель:

/ к.э.н., доцент Ткачев В.А.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	9
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины ..	9
7.2. Организация самостоятельной работы.....	10
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	11
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....	12
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....	13
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	13
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	14

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: исследовать и применять на практике основные нормативно-правовые документы, регламентирующие формирование, реализацию и развитие бизнес-процессов в индустрии туризма с учетом положений и требований федерального, регионального и муниципального законодательства, международного права и особенностей внутренней нормативной политики туристской организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Нормативное регулирование бизнес-процессов в туризме» относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.3 Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи, разрабатывает и предлагает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	знать: области и направления нормативного регулирования бизнес-процессов в индустрии туризма; уметь: формировать и реализовывать бизнес-процессы в соответствии с положениями современного национального и международного законодательства, внутриорганизационных нормативов и требований.

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
<i>ПК-3. Способен осуществлять организацию и управление бизнес-процессами на предприятиях туризма</i>	<i>ПК - 3.2. Использует нормы и нормативы при исследовании бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта</i>	знать: нормы и нормативы при исследовании бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта; уметь: применять нормы и нормативы при исследовании бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта
	<i>ПК-3.3. Обосновывает критерии и ограничения функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях туризма</i>	знать: критерии и ограничения функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях туризма; уметь: обосновать критерии и ограничения функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях туризма

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 4 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1 Нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов в туризме на макроуровне (федеральное, региональное и муниципальное законодательство)	1	-	-	14
Тема 2. Нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов в туризме на микроуровне (внутренняя нормативная политика)	1	-	-	10
Тема 3 Нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов в туризме на международном уровне	1	-	-	20
Тема 4. Особенности нормативно-правового регулирования бизнес - процессов в условиях отдельных субъектов индустрии туризма	1	8	-	52

Всего по дисциплине:	4	8	-	96
-----------------------------	----------	----------	----------	-----------

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

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов в туризме на макроуровне (федеральное, региональное и муниципальное законодательство)

Нормативно-правовая база регулирования бизнес-процессов в туризме в РФ на федеральном уровне. Государственные стандарты в сфере рекреации и туризма. Государственная стратегия развития сферы туризма на федеральном уровне.

Нормативно-правовая база регулирования бизнес-процессов в туризме в РФ на региональном уровне. Региональные стратегии развития сферы туризма. Региональная специфика регулирования бизнес-процессов в туризме в РФ и за рубежом.

Нормативно-правовая база регулирования бизнес-процессов в туризме в РФ на муниципальном уровне.

Проблемы нормативно-правового обеспечения бизнес-процессов в туризме в РФ.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов в туризме на микроуровне (внутренняя нормативная политика)

Сущность и значение внутренней нормативной политики относительно регулирования бизнес-процессов в организации сферы туризма. Основные направления реализации нормативного регулирования бизнес-процессов в туризме и их характеристика. Основные формы реализации нормативного регулирования бизнес-процессов в туризме и их характеристика.

Нормативное регулирование взаимодействия с потребителями в организации сферы туризма. Нормативное регулирование взаимодействия с бизнес-партнерами и поставщиками в организации сферы туризма. Нормативное регулирование взаимодействия с территориальными органами управления в организации сферы туризма. Нормативное регулирование взаимодействия с прочими целевыми и контактными группами в организации сферы туризма

Нормативное регулирование системы управления персоналом в организации сферы туризма. Нормативное регулирование системы материального и нематериального стимулирования в организации сферы туризма. Нормативное регулирование техники безопасности и охраны труда в организации сферы туризма. Нормативное регулирование управления финансовыми ресурсами в организации сферы туризма.

Тема 3. Нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов в туризме на международном уровне

Нормативно-правовая база регулирования бизнес-процессов в туризме с точки зрения международного права. Международные стандарты в сфере рекреации и туризма. Нормативно-правовая база регулирования международного туристского проектирования. Особенности реализации регулирования бизнес-процессов в туризме с точки зрения международного права в РФ.

Тема 4. Особенности нормативно-правового регулирования бизнес-процессов в условиях отдельных субъектов индустрии туризма

Нормативно-правовое регулирование бизнес-процессов отдельных субъектов туристского рынка. Особенности нормативно-правового регулирования бизнес-процессов в средствах размещения. Особенности нормативно-правового регулирования бизнес-процессов в туроператорской и турагентской деятельности. Особенности нормативно-правового регулирования бизнес-процессов в сфере транспортного обеспечения индустрии туризма.

Особенности нормативно-правового регулирования бизнес-процессов в условиях отдельных видов туризма. Детско-юношеский туризм в системе нормативно-правового регулирования бизнес-процессов. Технологические схемы основных видов детско-юношеского туризма и их характерные особенности. Требования к руководителям групп детей. Информационное обеспечение детского и юношеского туризма. Требования к транспортному обеспечению в сфере детско-юношеского туризма. Требования к медицинскому обеспечению организованных групп детей при перевозке их железнодорожным транспортом. Требования к размещению групп детей в зданиях вокзалов и в пассажирских вагонах. Требования к временному проживанию (размещению) детей и юношества во время путешествий. Требования к размещению детей в детских лагерях палаточного типа. Размещение детей в стационарные организации отдыха и оздоровления детей. Требования к персоналу детско-юношеского туризма.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3

4	Обоснование выбора и характеристика деятельности исследуемого субъекта туристского рынка с точки зрения норм федерального законодательства	ПЗ: индивидуальное задание (информационно-аналитическая работа)
	Разработка рекомендаций по регламентации взаимодействия с потребителями в условиях выбранного субъекта туристского рынка	ПЗ: индивидуальное задание (информационно-аналитическая работа)
	Разработка рекомендаций по регламентации управления персоналом в условиях выбранного субъекта туристского рынка	ПЗ: индивидуальное задание (информационно-аналитическая работа)
	Разработка рекомендаций по регламентации управления финансовыми ресурсами в условиях выбранного субъекта туристского рынка	ПЗ: индивидуальное задание (информационно-аналитическая работа)

* 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 в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться 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

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1.	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к зачету
2	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к зачету
3	чтение и составление конспектов текстов источников; подготовка к зачету

№ темы	Вид самостоятельной работы
4	сбор, анализ и обработка информации для решения индивидуального задания по исследуемому субъекту туристского рынка, подготовка отчетной презентации

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Нормативное регулирование бизнес-процессов в туризме» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- проблемная лекция (тема № 4)
- индивидуальное задание на основе метода проектов (тема № 4)

Проблемная лекция. К характерным особенностям проблемной лекции относится выдвижение в процессе её чтения спорных положений, различных вариантов решения той или иной задачи, а также вовлечение обучающихся в активное обсуждение поставленных проблем и принятие совместных решений. Последнее представляется крайне важным. Задача проблемной лекции – отвлечь от механического конспектирования излагаемого материала и привлечь их к активной познавательной деятельности. Поэтому целесообразно, чтобы поставленные в процессе чтения лекции проблемные вопросы не объяснялись тут же самими преподавателем, а их решение определялось в процессе обсуждения и к выводам слушатель пришёл самостоятельно. Целесообразно также, чтобы даже в недостаточно чётком решении обучающегося, преподаватель находил рациональное звено, акцентировал на нём внимание и, тем самым, поощрял спасателя к дальнейшей активности.

Проблемная лекция будет использована в следующих темах:

- Особенности нормативно-правового регулирования бизнес - процессов в условиях отдельных субъектов индустрии туризма (тема 4).

Индивидуальное задание на основе метода проектов. Метод проектов - способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы, которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом. В основу метода проектов положена идея, составляющая суть понятия "проект", его прагматическая направленность на результат, который можно получить при решении той или иной практически или теоретически значимой проблемы. Этот результат можно увидеть, осмыслить, применить в реальной практической деятельности. Чтобы добиться такого результата, необходимо научить детей или взрослых студентов самостоятельно мыслить, находить и

решать проблемы, привлекая для этой цели знания из разных областей, умения прогнозировать результаты и возможные последствия разных вариантов решения, умения устанавливать причинно-следственные связи.

Индивидуальное задание на основе метода проектов будут использованы в следующих темах:

-Особенности нормативно-правового регулирования бизнес - процессов в условиях отдельных субъектов индустрии туризма (тема 4).

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/ дополнительна я литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Управление туристскими дестинациями на принципах кластеризации : [монография] / Г.А. Карпова [и др.].— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017 .— 153 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: oras.unesco.ru	основная	5	OPAC.UNESCO N.RU .
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: oras.unesco.ru	основная	19	<a href="http://ЭБ
OPAC.UNESCO
N.RU">ЭБ OPAC.UNESCO N.RU
Полякова Т.А. Организационное и правовое обеспечение информационной безопасности : Учебник и практикум / Полякова Т. А., Стрельцов А. А., Чубукова С. Г., Нисов В. А. ; под ред. Поляковой Т.А., Стрельцова А.А. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 325 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
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: oras.unesco.ru .	дополнительная	5	<a href="http://ЭБ
OPAC.UNESCO
N.RU">ЭБ OPAC.UNESCO N.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 eLIBRARY – 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, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

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)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 312 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

<p>мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	
---	--

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.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

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

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).