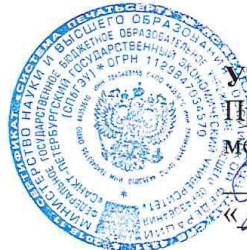


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**МЕТОДЫ СОЗДАНИЯ КЛИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННЫХ
СТРУКТУР И ПРОЦЕССОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Рабочая программа дисциплины

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

Составитель:

_____ / д.э.н., профессор Боголюбова С.А.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование представления о современных подходах и методах клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма, приобретении студентами знаний, умений, компетенций в области разработки модели организационной структуры предприятия туризма и составления прогнозов развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Методы создания клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма», относится к 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-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | УК-2.2. Проектирует решение конкретных задач через определение оптимальных способов решения, определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели | знать: оптимизационные методы проектирования задач по совершенствованию процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма; уметь: определять ресурсы совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма |
| ПК-5.Способен осуществлять научно-аналитическое и коммуникативное обоснование туристской деятельности | ПК-5.1. Способен анализировать современные проблемы туризма и сервиса и составлять прогнозы развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг | знать: современные подходы решения проблем повышения эффективности управления предприятий туризма; уметь: составлять прогнозы развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг |

| | | |
|--|---|--|
| | ПК-5.3. Исследование возможностей реинжиниринга в обосновании выбора методов создания клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма | знать: современные подходы и методы по созданию клиент-ориентированных организационных структур; уметь разработать модель клиент-ориентированной организационной структуры предприятия 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 <i>и/или разделов/тем</i> | 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. Деятельность предприятия туризма глазами потребителя | 1 | 2 | - | 24 |
| Тема 2. Формирование клиентоориентированной политики на предприятии туризма | 1 | 2 | | 24 |
| Тема 3. Клиент-ориентированные организационные структуры: тренды и методы | 1 | 1 | | 24 |
| Тема 4. Современные методы совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма | 1 | 1 | | 24 |
| 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. Деятельность компании глазами потребителя

Потребность как побудитель активности человека. Факторы, влияющие на формирование потребностей человека. От потребностей к восприятию и ожиданиям. Сегментация клиентов

Тема 2. Формирование клиентоориентированной политики на предприятии туризма

Организация обслуживания потребителей туристских услуг. Задачи и принципы организации работы с клиентами предприятий сферы туристического бизнеса Роль

персонала в обслуживании туристов. Создание потребительской ценности: сервисная концепция.

Тема 3. Клиент-ориентированные организационные структуры: тренды и методы

Процесс разработки целей, ориентированных на потребителей. Формирование готовности персонала компании заниматься ориентированной на клиента деятельностью. Создание ориентированных на клиентов структур и процессов. Существующие подходы к реструктуризации организационной структуры предприятия для достижения максимальной эффективности во взаимоотношениях с покупателями. Механизм оперативного управления процессом принятия управленческих решений на основе полученной информации. Мониторинг и определение новых ориентиров.

Тема 4. Современные методы совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма

Замена бизнес-процессов на процессы, ориентированные на клиентов. Система управления отношениями с клиентами или Customer Relationship Management (CRM). Методы проектирования задач по совершенствованию процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма. Изменение требований к персоналу в зависимости от уровня обслуживания. Критерии оценки качества и эффективности услуг.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия

| № темы | Тема занятия | Вид занятия / Оценочное средство |
|--------|---|-------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Мотивация и мотивы активности человека | ПЗ: дискуссия |
| 2 | Роль и место сервиса как системы услуг в удовлетворении потребностей | ПЗ: дискуссия |
| | Методики развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг | ПЗ: кейс |
| | Мобилизация ресурсов компании для обеспечения максимально возможной ориентации деятельности компании на потребителя | ПЗ: индивидуальное задание |

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.

Методическое обеспечение самостоятельной работы, в т.ч. для обучающихся с использованием ДОТ и лиц с ограниченными возможностями здоровья представлено:

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

| № темы | Вид самостоятельной работы |
|--------|---|
| 1 | Изучение конспекта лекций. Работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка к дискуссии |

| № темы | Вид самостоятельной работы |
|--------|---|
| 2 | Изучение конспекта лекций. Работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка к дискуссии и докладам |
| 3 | Изучение конспекта лекций. Работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе. Подготовка к решению кейса, подготовка к контрольной точке |
| 4 | Изучение конспекта лекций. Работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка к индивидуальному заданию «Разработка клиенториентированной модели организационной структуры» |

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины *«наименование дисциплины»* используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема № 1,4);
- проблемная лекция (тема № 2,3);
- дискуссия (тема 1, 2)
- кейс (тема №2)
- индивидуальное задание (тема № 4)

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышает вовлеченность в образовательный процесс.

При организации проблемной лекции подразумевается, что в начале и по ходу изложения учебного материала создаются проблемные ситуации и вовлекаются слушатели в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые должны быть сообщены в качестве новых знаний.

Лекция-дискуссия – представляет собой диалог преподавателя и аудитории, обмен мнениями, идеями по исследуемому вопросу.

Индивидуальное задание предполагают самостоятельный анализ предложенных фактов и данных, выбор необходимых методов решения поставленной задачи, осуществление необходимых расчетов и аргументацию полученного ответа.

Доклад-презентация - Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно- исследовательской или научной темы и ее презентование.

Кейс-технологии включают порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии.

Индивидуальная работа - определение необходимой информации, ее поиск, систематизация, составление выводов и их распространение.

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 |
| Сервис и туризм в условиях цифровизации российской экономики : [коллективная монография] / [Г.А.Карпова и др.] ; под ред. Г.А.Карповой.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 176 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru . | основная | 5 | ЭБ OPAC.UNECON.RU |
| Управление туристскими дестинациями на принципах кластеризации: [монография] / Г.А. Карпова [и др.] .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017 .— 153 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru | основная | 5 | OPAC.UNECON.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: opac.unicon.ru | дополнительная | 19 | ЭБ OPAC.UNECON.RU |
| 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.unicon.ru . | дополнительная | 5 | ЭБ OPAC.UNECON.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 КиберЛенинка – 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.

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. 301 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована 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 i3 2100 3.1/2Gb/500Gb/Samsung E1920 NR - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 - 1 шт., Экран с электро-приводом Draper Baronet | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

| | |
|--|--|
| 138x180 см - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | |
| Ауд. 407А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт., Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

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).