

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

В.Г. Шубаева

20 22 г.

**АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН**

Направление подготовки/  
*Специальность*

**43.04.02 ТУРИЗМ**

Направленность  
(профиль) программы/  
*Специализация*

**УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Уровень высшего  
образования

**МАГИСТРАТУРА**

Форма обучения

**ЗАОЧНАЯ**

Год набора

**2022**

Санкт-Петербург  
2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Деловой иностранный язык.....	3
Деловые коммуникации в туризме.....	3
Инновационные персонал-технологии подготовки туристских кадров .....	5
Коммерциализация инновационных технологий в туризме .....	6
Конкурентные стратегии предприятия на рынке туристских услуг.....	7
Методология научных исследований.....	8
Методы создания клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма.....	9
Моделирование бизнес-процессов на предприятиях туризма.....	10
Организация и управление бизнес-процессами на предприятиях туризма .....	11
Оценка инвестиционных проектов на предприятиях туризма.....	12
Проект: Сервис-дизайн туристского продукта .....	13
Проектное управление в условиях цифровизации экономики .....	14
Профессиональный иностранный язык .....	16
Современные туристские практики.....	17
Стандартизация и сертификация туристских услуг .....	17
Стратегии развития туристских рынков и дестинаций.....	20
Управление социальным благополучием персонала.....	21
Управленческий анализ деятельности предприятия туризма .....	23
Факторы развития туристских рынков .....	24
Финансовый риск-менеджмент на предприятиях туризма .....	25
Экономика туристского проектирования .....	26
Электронная коммерция в маркетинге туристского продукта .....	27

<b>Название дисциплины</b>	<b>Деловой иностранный язык</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра английского языка № 1
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции делового и профессионального общения (речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной) и компетенции межкультурного взаимодействия.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Реферирование научной статьи (англ., нем., фр.)</b>	Развитие иноязычных компетенций всех видов речевой деятельности (устная речь, аудирование, чтение, письмо). Чтение: Развитие навыков работы с аутентичными произведениями речи на материале профессионального и научного характера, в том числе с текстовой информацией, получаемой из сети Интернет (изучающее, ознакомительное, поисковое и просмотровое чтение, работа со словарем, передача краткого содержания, подробный пересказ, составление развернутых планов и конспекта). Устная речь: Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных и лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения. Речевые модели, применяемые в процессе устной коммуникации по проблемам социокультурного, общегуманитарного и профессионального общения. Резюмирование полученной информации. Письмо: Реферирование и аннотирование научной статьи. Аудирование: Понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. Фиксирование полезной информации при аудировании.
<b>Тема 2 Развитие навыков презентации (англ., нем., фр.)</b>	Развитие иноязычных компетенций всех видов речевой деятельности (устная речь, аудирование, чтение, письмо). Чтение: Развитие умений чтения текстов по широкому и узкому профилю специальности. Виды текстов: прагматические тексты и тексты по широкому и узкому профилю специальности. Устная речь: Научный доклад и дискуссия по научному докладу. Постановка вопросов, ответы на вопросы. Речевые модели, выражающие согласие/несогласие с мнением докладчика, сравнение и сопоставление информации. Применение средств эмоционального воздействия. Совещания и переговоры как полилогическая форма речи. Письмо: Оформление письменных документов, касающихся различных аспектов деловой корреспонденции: коммерческое предложение, запрос, заказ, рекламация, рекламное объявление, счет, балансовый отчет, заявление о приеме на работу. Назначение упомянутых видов деловой документации, лексико-грамматические особенности языка данных видов документации. Реферирование и аннотирование профессионально-ориентированных и научных текстов. Аудирование: Понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. Фиксирование полезной информации при аудировании.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Деловые коммуникации в туризме</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Овладение теоретическими знаниями и практическими навыками эффективных деловых коммуникаций для успешного применения в профессиональной деятельности в сфере туризма
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Деловые коммуникац</b>	Предмет и объект, специфика, задачи учебной дисциплины. План изучения дисциплины. Общение как социально-психологический феномен. Функции общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного

<p><b>ии в бизнес-процессах: сущность, структура, характеристики.мы</b></p>	<p>процесса. Функции и стороны общения. Коммуникация, интеракция, перцепция. Понятие «деловая коммуникация», ее структура и характеристики. Ключевые принципы деловой коммуникации. Специфика делового общения. Профессиональные навыки и качества сотрудников сферы туризма и навыки делового общения. Коммуникативно-речевые компетенции специалиста сферы туризма. Средства русского языка при устном и письменном деловом общении. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.</p>
<p><b>Тема 2 Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций на предприятиях туризма.</b></p>	<p>Принципы и правила деловой коммуникации. Понятие субординации. Отношения с коллегами. Отношения с подчинёнными. Технологии формирования эффективных командных деловых коммуникаций на предприятиях туризма. Нормы и правила работы в команде на основе этических норм поведения и общения. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов. Особенности деловых отношений в сфере туризма на основе этических норм независимо от социально-культурных, национально-религиозных различий с клиентами, коллегами, руководством и подчинёнными.</p>
<p><b>Тема 3 Инструменты и техники эффективной деловой коммуникации в туризме</b></p>	<p>Эффективная устная деловая коммуникация. Речевая культура и нормы поведения и общения в работе в коллективе. Требования к деловой речи. Речи для особых случаев. Слова благодарности и признательности. Объявления о собраниях и других мероприятиях. Поздравления. Критика и комплимент в деловой жизни. Эффективная письменная деловая коммуникация. Правила деловой переписки. Особенности письменной деловой коммуникации. Этика письменной деловой коммуникации. Особенности официально – делового стиля. Эффективные техники формирования имиджа. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания. Главные составляющие имиджа. Имидж организации. Эффект первого впечатления. Одежда деловой женщины. Одежда делового мужчины. Резюме и визитная карточка как составные первого впечатления.</p>
<p><b>Тема 4 Стратегии личностной эффективности в деловой коммуникации</b></p>	<p>Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций. Личностные особенности. Индивидуальный уровень организационного поведения. Исследование коммуникативной компетентности. Особенности коммуникативной стороны делового общения. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Пути преодоления коммуникативных барьеров. Перцептивная сторона делового общения. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Интерактивная сторона деловой коммуникации. Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Эффективная самопрезентация в ходе деловой коммуникации. Психологические механизмы заражения, внушения, убеждения, подражания. Со-ставление устной и письменной форм самопрезентации. Эффективная речевая самопрезентация. Подготовка публичной речи и грамотное оформление сопровождающей ее презентации. Риторические приемы. Культура деловой дискуссии.</p>
<p><b>Тема 5 Межкультурные особенности деловой</b></p>	<p>Теория и практика межкультурной коммуникации. Культурные особенности делового общения представителей различных стран, правила делового этикета. Модели анализа культуры. Организация переговоров с представителями различных культур. Правила и нормы этикета в процессе межкультурных взаимоотношений. Оптимальные приемы межкультурной</p>

<b>коммуникации в туризме.</b>	коммуникации. Коммуникативная компетентность специалиста сферы туризма в процессе межкультурной деловой коммуникации. Национальные особенности делового общения и организации переговорного процесса в контексте межкультурной коммуникации. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.
--------------------------------	--

<b>Название дисциплины</b>	<b>Инновационные персонал-технологии подготовки туристских кадров</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование системы знаний в области современных технологий подготовки кадров для индустрии туризма, способных к выполнению профессиональных задач, в том числе к формированию проектной команды по управлению бизнес-процессами с учетом особенностей межкультурной коммуникации.

### **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Тема 1 Кадровая политика и внутрифирменный рынок труда предприятия туризма</b>	Организационно-правовые формы предприятия, жизненный цикл предприятия, стратегические цели и стратегии развития предприятия. Кадровая политика предприятия. Виды кадровой политики предприятия туризма. Составляющие кадровой политики предприятия: планирование штата, подбор и найм персонала, адаптация нового персонала, аттестация, обучение и развитие персонала. Социальная политика предприятия туризма. Инновационная политика предприятия туризма. Внутрифирменный рынок труда и планирование карьеры персонала.
<b>Тема 2 Мотивация и стимулирование труда на предприятии туризма</b>	Мотивы и мотивация персонала. Стимулирование труда персонала. Материальное и нематериальное стимулирование. Формы и системы оплаты труда персонала предприятия туризма.
<b>Тема 3 Формирование корпоративной культуры предприятия туризма с учетом социокультурных различий.</b>	Сущность и содержание корпоративной культуры в индустрии туризма. Основные элементы корпоративной культуры индустрии туризма. Лояльность и вовлеченность персонала. Технологии развития персонала. Влияние социокультурных факторов на формирование коллектива предприятия туризма.
<b>Тема 4 Особенности межкультурной коммуникации при формировании проектной команды.</b>	Национальные, культурные, религиозные, психологические и другие факторы, определяющие особенности поведения. Проектное управление. Формирование проектной команды с учетом социокультурных различий членов команды.
<b>Тема 5 Система подготовки</b>	Профессиональные стандарты. Требования к уровню профессиональной подготовки. Центры сертификации. Сервизация и цифровизация экономики. Новые профессии, связанные с цифровой экономикой. Формирование новых

<b>кадров в туризме (отечественный и зарубежный опыт, современные тенденции).</b>	компетенций в соответствии с изменяющимися требованиями рынка. Взаимосвязь образовательных учреждений, государственных структур, профессиональных сообществ, предприятий туризма. Зарубежный опыт подготовки кадров в туризме. Дуальная форма образования.
<b>Тема 6 Подготовка кадров предприятия туризма к инновационным изменениям.</b>	Внутрифирменная подготовка кадров. Методы и технологии развития персонала (наставничество). Современные тренды и инновационные технологии подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала предприятия индустрии туризма. Оценка результативности подготовки кадров. Использование новых информационно-коммуникационных технологий. Формирование лояльности персонала к инновациям. Развитие креативного мышления сотрудников.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Коммерциализация инновационных технологий в туризме</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Изучение теории и практики коммерциализации инновационных технологий в сфере туризма.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Понятие и виды инновационных технологий в туризме.</b>	Понятие инновационных технологий в сфере туризме, их специфика. Классификация инновационных технологий по объекту и по масштабу изменений. Основные формы приобретения инновационных технологий в туризме. Предпосылки активизации инновационной деятельности в туризме.
<b>Тема 2 Основные этапы инновационных процессов в сфере туризма.</b>	Особенности инновационных процессов в туризме. Основные этапы жизненного цикла инновационных технологий. Особенности основных этапов инновационных процессов в сфере туризма. Создание и освоение инновационных технологий. Распространение инновационных технологий в туризме: диффузия знаний и коммерциализация технологий.
<b>Тема 3 Инновационная деятельность в туризме: уровни, направления и инфраструктура.</b>	Основы государственного регулирования инновационной деятельности. Правовое обеспечение инновационной деятельности: основные направления. Региональный уровень инновационной деятельности в туризме. Основные элементы инфраструктуры инновационной деятельности. Формирование и развитие инновационной инфраструктуры в условиях цифровой экономики. Особенности инфраструктуры инновационной деятельности в туризме.
<b>Тема 4 Ресурсное обеспечение инновационной</b>	Основные виды ресурсов для обеспечения инновационной деятельности в сфере туризма. Особенности ресурсного обеспечения инновационной деятельности предприятия сферы туризма. Время как ресурс предприятия индустрии туризма. Ресурсное обеспечение инновационной деятельности дестинации. Аутсорсинг как способ экономии ресурсов предприятия сферы

<b>деятельности в сфере туризма</b>	туризма.
<b>Тема 5 Основные методы коммерциализации инновационных технологий в туризме</b>	Характеристика, особенности и специфика основных методов коммерциализации инновационных технологий в туризме. Преимущества и недостатки основных методов коммерциализации инновационных технологий в туризме. Методы продвижения инновационных технологий в туризме.
<b>Тема 6 Франчайзинг как основной метод коммерциализации инновационных технологий в туризме</b>	Понятие, виды и особенности франчайзинга в туризме. Практика применения франчайзинга для коммерциализации инновационных технологий в туризме. Франчазер и франчайзи: условия успеха в туризме. Экономическая эффективность франчайзинговой сети в туризме.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Конкурентные стратегии предприятия на рынке туристских услуг</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование у будущих магистров навыков использования современных, применяемых в практической деятельности методов разработки стратегий предприятий на туристских рынках, а также умения самостоятельно создавать и адаптировать подобные методы к конкретным условиям
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Факторы, определяющие поведение фирмы на туристских рынках</b>	Стратегии развития международного рынка туристских услуг. Факторы, влияющие на стратегическое поведение фирм
<b>Тема 2 Управление конкурентоспособностью на стратегическом уровне</b>	Основная цели, принципы, функции, механизмы стратегического планирования и управления конкурентоспособностью. Показатели конкурентоспособности. Маркетинг как основа разработки стратегии. Определение миссии в деятельности компании. Принципы оценки внешней среды. Особенности формирования стратегии на локальном, региональном и федеральном уровнях. Механизм реализации стратегии
<b>Тема 3 Методика формирования экономической стратегии</b>	Роль экономической стратегии в управлении конкурентоспособным предприятием. Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия. Определение стратегической полезности долговременных управленческих решений. Принципы оптимизации экономической стратегии
<b>Тема 4 Стратегии</b>	Стратегии ценообразования. Ценовой стратегический выбор. Основные цели ценообразования. Взаимосвязь целей компании, характеристик покупателей и

<b>достижения экономической прибыли</b>	стратегий ценообразования. Этапы выработки ценовой политики. Факторы, влияющие на уровень цены. Стратегия финансового оздоровления. Этапы разработки стратегии.
<b>Тема 5 Стратегии увеличения рыночной доли предприятия</b>	Стратегия повышения качества и ее цели. Алгоритм формирования стратегии качества. Факторы конкурентного анализа для стратегии качества. Сильные и слабые стороны предприятия для реализации стратегии качества. Этапы разработки стратегии качества. Инновационная стратегия. Виды инновационных стратегий. Стратегия усиления позиций на рынке. Матрица базовых стратегий роста «турпродукт-рынок». Особенности стратегии усиления позиций на рынке туристских услуг для малых, средних и крупных фирм. Методология оценки привлекательности стратегических компаний. Основные направления стратегии глобализации
<b>Тема 6 Стратегии увеличения стоимости предприятия</b>	Инвестиционная стратегия. Условия разработки инвестиционной стратегии. Цели и задачи инвестиционной стратегии. Новые принципы стратегического управления. Этапы разработки инвестиционной стратегии. Целевые показатели инвестиционной стратегии. Стратегия экономического роста. Стратегические альянсы и совместные предприятия. Стоимостной подход в оценочной деятельности.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Методология научных исследований</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Систематизация знаний магистрантов в области методологии научных и прикладных исследований в сфере туризма, ознакомление магистрантов с современными методологическими принципами и подходами к научным и прикладным исследованиям в сфере туризма, с методами анализа, постановки проблемы, целей, задач исследования, работой с грантовыми конкурсами, проведения научных исследований и подготовкой научных публикаций.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Направления исследований в туризме. Этика научной деятельности и научных исследований.</b>	Теоретические основы научно-практических исследований в сфере туризма. Глобальные и региональные проблемы туризма. Понятие научной этики. Р. Мертон и этос классической науки. Этика научного исследования, научного поиска, этика научной группы, отношений в научном коллективе, этика научной публикации, научного соавторства, научного цитирования (плагиат и цитирование: различие и ответственность), этика научной дискуссии.
<b>Тема 2 Теория и методология научного познания в сфере туризма.</b>	Теоретические положения научного исследования. Понятие методологии научного познания. Научная истина как цель научного познания. Методологические принципы в научном исследовании. Основные уровни научного познания: эмпирический и теоретический. Структурирование научной проблемы: специфика исследований в туризме, выбор и аргументация проблематики исследования. Общенаучные методы исследования. Типы научных исследований: фундаментальные, прикладные, разработки. Систематизация методов научного исследования.
<b>Тема 3 Планирование организации и проведения научных и</b>	Планирование научно-прикладных исследований в сфере туризма: методы, подходы и технологии. Научное исследование: основные этапы. Источники информации по тематике туризма, позволяющие выявлять противоречия для выбора направлений проведения научных и прикладных исследований в сфере туризма. Критический анализ информации, оценка достоинств и недостатков принятого решения, практических последствий.



<b>прикладных исследований в сфере туризма.</b>	
<b>Тема 4 . Грантовые конкурсы: основные правила работы с фондами.</b>	Понятие гранта в сфере науки. Виды современных грантовых конкурсов в сфере науки: национальные, зарубежные, международные, региональные; дифференциация грантовой поддержки по видам деятельности; конкурсы научных работ; стипендиальные гранты, гранты на стажировки и др. Правила подачи заявок на научные гранты. Работа с грантами: объявление о грантовом конкурсе, правила подготовки заявки, сроки и формальные требования к подаваемым заявкам. Подготовка заявки в один из российских фондов.
<b>Тема 5 Публикационная активность: особенности и характеристика научных публикаций.</b>	Результаты научного исследования как база научных статей (диссертация). Современная научная статья в рецензируемом журнале международного уровня. Основные требования к научной статье, этапы подготовки. Цели публикаций. Международная классификация научных публикаций. Виды публикаций. Авторские права. Базы научных журналов. Алгоритм подготовки к написанию статьи. Техническая сторона оформления статьи. Логика научной статьи. Правила цитирования и техническая сторона оформления статьи.
<b>Тема 6 Работа с текстом и подготовка презентации: основные правила. Методы педагогической деятельности</b>	Правила работы с текстами. Понятие аналитического текста. Правила оформления таблиц, рисунков, форматирования текста. Работа с библиографическими списками, требования к оформлению библиографических списков согласно ГОСТ Р 7.0.5-2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления и ГОСТ Р 7.0.100–2018 БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ЗАПИСЬ. БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ. Методы педагогической деятельности в системе профессионального образования и дополнительного образования в туризме, подготовка лекционного и практического материала.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Методы создания клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	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
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Деятельность предприятия туризма глазами потребителя</b>	Потребность как побудитель активности человека. Факторы, влияющие на формирование потребностей человека. От потребностей к восприятию и ожиданиям. Сегментация клиентов
<b>Тема 2 Формирование клиентоориентации</b>	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

<b>антированной политики на предприятии туризма</b>	
<b>Тема 3 Клиент-ориентированные организационные структуры: тренды и методы</b>	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
<b>Тема 4 Современные методы совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма</b>	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

<b>Название дисциплины</b>	<b>Моделирование бизнес-процессов на предприятиях туризма</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование у студентов системы знаний о методологии моделирования бизнес-процессов и практическом применении процессных моделей управления на предприятиях туризма
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Моделирование бизнес-процессов как метод улучшения качества и эффективности работы организации</b>	Определение бизнес-процесса. Сущность понятий «модель» и «моделирование», «описание процессов». Модели управления бизнес-процессами на предприятиях туризма: типы и виды. Цели моделирования. Принципы моделирования. Понятие метода моделирования процессов и его структура. Основные объекты модели: объект и связь Факторы, влияющие на выбор модели управления бизнес-процессом. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации
<b>Тема 2 Основные методологии описания бизнес-процессов</b>	Методология создания моделей структурного типа (управление). Нотация IDEF0. Объекты и связи в IDEF0. Пошаговое формирование модели бизнес-процесса. Обратные связи по управлению и информации. Преимущества и недостатки использования IDEF0 для описания бизнес-процессов. Методология описания потоков работ (Work Flow Modeling). Основа методологии IDEF3. Виды объектов нотации IDEF3 и их назначение. Модели исполняемых процессов BPMN Методология описания потоков данных DFD (Data Flow Diagramming). Области применения. Методология ARIS (Architecture of Integrated Information Systems). Основные виды моделей в методологии ARIS. Связи и объекты.

<b>Тема 3 Моделирование бизнес-процессов в различных нотациях</b>	Сравнительный анализ нотаций. Выбор методологии описания бизнес-процессов в предприятиях туризма. Методика формирования схем процессов с использованием выбранной нотации. Использование программных продуктов при создании моделей. Использование нотаций ARIS при создании моделей. Описание процессов при помощи блок-схем.
<b>Тема 4 Принципы и методы анализа бизнес-процессов</b>	Оценка бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов. Количественный и качественный анализ. Анализ непрерывности процессов. Анализ ресурсного обеспечения процесса. Анализ соблюдения требований к реализации процесса. SWOT-анализ бизнес-процессов. Анализ показателей мониторинга процесса. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов. Метод увеличения гибкости бизнес-процессов: от модели «как есть» к модели «как должно быть». Основные риски бизнес-процессов и причины их возникновения. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей

<b>Название дисциплины</b>	<b>Организация и управление бизнес-процессами на предприятиях туризма</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование у студентов системы знаний о современных подходах к сущности бизнес-процессов и бизнес-планирования, к закономерностям их развития
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Формирование нового подхода к организации деятельности предприятия туризма</b>	Современные цели и проблемы развития предприятия туризма. Использование новых подходов к организации деятельности предприятия туризма. Недостатки функционального управления предприятием. Основы использования системного подхода к совершенствованию деятельности предприятия туризма
<b>Тема 2 Понятие бизнес-процесса</b>	Процесс как развивающаяся система. Понятие, сущность и основные характеристики бизнес-процесса. Формирование процессно-ориентированной системы управления. Цель бизнес-процесса и цель управления. Принципы и методы управления бизнес-процессами по производству туристского продукта. Факторы и условия реализации намеченных целей деятельности. Декомпозиция и синтез бизнес-процессов в туризме. Методы декомпозиции и связи (прямые и обратные) между декомпозиционными элементами. Оптимизация процессов как результат декомпозиционного анализа. Синтез элементов бизнес – процесса – новое качество развития процесса
<b>Тема 3 Разработка целей и стратегии</b>	Определение бизнес-концепции в долгосрочной перспективе: оценка внешней среды, изучение рынка и определение потребностей покупателей, оценка внутренних условий, создание стратегической картины. Разработка бизнес-стратегии: разработка общей концепции деятельности предприятия туризма, определение и оценка стратегических возможностей по достижению целей, выбор долгосрочной бизнес-стратегии
<b>Тема 4 Основные бизнес-процессы</b>	Разработка и управление турпродуктами и услугами, формирование и определение новых идей для турпродукта, разработка турпродукта, продвижение турпродукта на рынке, планирование и согласование ресурсов, предоставление услуг, управление обслуживанием клиентов
<b>Тема 5 Сервисные процессы</b>	Подготовка и управление трудовыми ресурсами, управление информационными технологиями. Управление финансовыми ресурсами; приобретение, формирование и управление активами, управление внешними взаимоотношениями

<b>Тема 6 Мотивация персонала как функция управления бизнес-процессами</b>	Концепция функции мотивации персонала. Современные подходы к мотивации персонала
<b>Тема 7 Процессы управления. Разработка и управление бизнес-возможностями</b>	Создание и управление стратегией эффективности предприятия туризма. Принципы обеспечения устойчивого развития бизнес-процессов на предприятии туризма. Измерение и оценка эффективности процесса. Управление охраной окружающей среды, здоровья и труда. Политика ООСЗТ. Обучение официальных сотрудников

<b>Название дисциплины</b>	<b>Оценка инвестиционных проектов на предприятиях туризма</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование системы теоретических знаний и практических навыков принятия эффективных решений в области инвестиционной деятельности, и инвестиционного проектирования туристских предприятий в условиях рисков.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Инвестиции: понятия и виды</b>	Понятие инвестиций и инвестиционной деятельности. Субъекты и объекты инвестиций. Классификация инвестиций: реальные, финансовые, прямые, портфельные, в форме капитальных вложений и др.
<b>Тема 2 Источники финансирования инвестиционных проектов</b>	Собственные средства предприятия, Заемные и привлеченные средства. Привлечение кредитов. Венчурное финансирование. Финансовый лизинг. Эмиссия ценных бумаг фирмы как один из вариантов привлечения инвестиций. Целевое безвозмездное финансирование некоммерческих проектов.
<b>Тема 3 Инвестиционный климат и инвестиционная деятельность туристского предприятия.</b>	Понятие инвестиционного климата. Роль прогнозирования и планирования для предприятия. Принципы планирования, методика планирования инвестиций, взаимосвязь плана предприятия с планом инвестиций. Вопросы регулирования, учета, контроля, мотивации и координирования.
<b>Тема 4 Государственное регулирование инвестиционной деятельности</b>	Формы и методы государственного регулирования. Создание благоприятных условий для развития инвестиционной деятельности. Основные механизмы взаимодействия государства и частных партнеров с привлечением частного и государственного финансирования
<b>Тема 5</b>	Понятие и сущность инвестиционного проекта, виды проектов. Структура

<b>Инвестиционный проект, ресурсы инвестиционного проекта. Управление инвестиционным проектом.</b>	проекта, формирование целей проекта, методы структурирования целей. Система управления инвестиционным проектом. Планирование в проектном управлении. Методы календарного планирования. Сетевое планирование. Графики Ганта. Проектная команда, как особый вид ресурсов инвестиционного проекта. Ролевые функции в проектной команде.
<b>Тема 6 ТЭО (бизнес-план) инвестиционного проекта. Анализ эффективности инвестиционного проекта.</b>	Предварительное технико-экономическое обоснование инвестиционного проекта. Анализ инвестиционных затрат и оценка потребности проекта в инвестициях. Исследование конъюнктуры рынка для обоснования бизнес-плана разработки туристских продуктов и услуг. Бизнес-план. Планирование источников финансирования предприятия индустрии туризма. Планирование доходов и расходов предприятий индустрии туризма по инвестиционному проекту туристского продукта с учетом конъюнктуры рынка, экономической оценки производственных и маркетинговых затрат. Оценка денежных потоков инвестиционного проекта. Анализ экономической эффективности инвестиционного проекта (Метод чистой дисконтированной стоимости, метод внутренней нормы доходности. Дисконтированный срок окупаемости. Рентабельность инвестиций).
<b>Тема 7 Управление инвестиционными рисками. Формирование портфеля инвестиционных проектов</b>	Ресурсы проекта: виды, механизм взаимодействия. Портфель проектов и его формирование. Риск и неопределенность при принятии и реализации проектных. Оценка жизнеспособности проектных альтернатив. Управление инвестиционными рисками.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Проект: Сервис-дизайн туристского продукта</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Создание проектов по разработке и реформированию турпродуктов под требования туристских рынков с использованием методологии сервис-дизайна
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Исследовательский</b>	Исследование проблемы: собрать и проанализировать информацию по потребительским предпочтениям, турпродуктам. Определение целевого потребителя. факторов формирования турпродукта (стоимость, сроки предоставления, широта охвата рынка. количество, качество, обеспеченность. привлекательность. возможность достижения стратегических целей компании)
<b>Тема 2 Фокусировка</b>	Формирование и отбор идеи с точки зрения выгоды для компании и наличия потребности со стороны потребителя. Определение объема ресурсов и их достаточности для выполнения проекта
<b>Тема 3 Проектирование</b>	Сбор массива данных. Разработка концепции (сервис-дизайна) туристского продукта и его проверка потребителем, определение уровня удовлетворенности. Подготовка прототипов.
<b>Тема 4 Внедрение</b>	Тестирование и корректировка подготовленных прототипов в среде потребителя в условиях конкурентной среды. Оценка результативность проекта

<b>Название дисциплины</b>	<b>Проектное управление в условиях цифровизации экономики</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления предприятиями и производственными комплексами
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Выработка теоретических знаний и практических навыков по разработке, обоснованию эффективности и продвижению проектов в российских компаниях и отраслях российской экономики с учетом риска и неопределенности, специфики функционирования российских компаний, международного опыта проектного управления и особенностей этапа модернизации в условиях цифровизации экономики.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Проектное управление - сущность принципы и функции . Проект, как объект проектного управления. Специфика проектного управления в условиях цифровизации.</b>	Сущность, содержание и роль проектного управления в экономике предприятий и отраслей в условиях цифровизации. Понятие и сущность проекта, элементы проекта, структура проекта, понятие «Проектное управление».Международные, национальные и локальные стандарты управления проектами, специфика проектного управления в цифровой экономике.
<b>Тема 2 Виды проектов в условиях цифровизации. Портфель проектов и его формирование. Ресурсы проекта: виды, механизм взаимодействия.</b>	Структура проекта , формирование целей проекта, методы структурирования целей, подходы к формированию альтернатив, методы отбора альтернатив. Проекты модернизации, проекты трансфера технологий, внутренние предпринимательские проекты, инжиниринговые проекты. Портфель проектов и его формирование. Ресурсы проекта: виды, механизм взаимодействия. Риск и неопределенность при принятии и реализации проектных. Прогнозирование развития экономической ситуации и оценка инвестиционного климата. Оценка жизнеспособности проектных альтернатив.
<b>Тема 3 Проектная команда, как особый вид ресурсов проекта, командообразование в проектном управлении</b>	Ролевые функции в проектной команде. Роль и место софт-скиллс в проектном управлении. Лидер и его компетенции. Приоритет коллективности. Источники силы команды. Состав команды. Рабочая пчелка, Руководитель, «Мотиватор», «Генератор идей», «Снабженец», «Критик», «Аналитик», «Вдохновитель», «Контролер», «Специалист» Подход Фрэнсиса Д. и Вудкока М. К выявлению менеджеров с высокой способностью формировать коллектив (команду) Составляющие информационно-управленческой компетентности. Характеристики членов команды инновационного проекта. Ключевые моменты эффективного командообразования. Психологические (или поддерживающие) роли, выполняемые человеком в процессе участия в групповой деятельности. Исследование Р.Мередита Белбина из

	<p>Кембриджского университета и его классификация командных ролей. Классификации ролей дается Питером Херриотом и Каролом Пембертоном. Механизм оценки развития команды. Проблемные ситуации, анализ и пути выходы. Типология и тесты оценки личности Майерса-Бриггса. основные прикладные области применения Эффективность команды проекта. Принципы создания проектных команд. Стадии жизненного цикла команды проекта. Факторы создания проектных команд. Принципы построения командной деятельности. Методы формирования команды проекта. Формирование проектных команд по Белбину, Марджерисон и МакКенну.</p>
<p><b>Тема 4</b> <b>Методы проектного управления в условиях цифровизации:</b> <b>традиционный подход, Agile-подход, Scrum, RampUP</b></p>	<p>Традиционный подход (каскадный), Agile-подход, Scrum, RampUP, Канбан. Содержание и сравнительный анализ подходов. Специфика применения каждого из подходов в условиях цифровой среды. Инновационные проекты, специфика управления, отраслевые особенности проектов. Программное обеспечение проектного управления.</p>
<p><b>Тема 5</b> <b>Система управления проектом. Цифровая среда и коммуникации.</b> <b>Лидерство в проектной команде.</b> <b>Планирование в проектном управлении.</b></p>	<p>Система управления проектом в условиях цифровой трансформации экономики. Цифровая среда и коммуникации. Использование цифровых каналов коммуникаций в проектном управлении. Дистанционное взаимодействие участников команды. Опыт пандемии, его влияние на развитие моделей дистанционного управления. Планирование в проектном управлении. Методы календарного планирования. Сетевое планирование . Графики Ганта, Microsoft Project и аналоги (ProjectLibre, GanntPro).</p>
<p><b>Тема 6</b> <b>Обоснование возможности осуществления и риски проекта.</b> <b>Подходы к ТЭО.</b> <b>Инструменты ТЭО в условиях цифровизации экономики.</b></p>	<p>Предварительное технико-экономическое обоснование инвестиционного проекта. Предварительное технико-экономическое обоснование инвестиционного проекта. Понятие и структура ТЭО. Основные виды работ на этапе ТЭО. Идентификация инвестиционных возможностей. Анализ инвестиционных затрат и оценка потребности проекта в инвестициях. Предварительная оценка денежных потоков проекта. Методы обоснования инвестиционных решений. Динамические методы инвестиционных расчетов. Понятие, особенности применения, достоинства и недостатки. Метод чистой дисконтированной стоимости, метод внутренней нормы доходности. Метод аннуитета. Дисконтированный срок окупаемости. Оценка риска. Анализ чувствительности. Использование возможностей цифровой среды для повышения качества ТЭО. Бизнес-аналитика, большие данные, прогнозирование.</p>
<p><b>Тема 7 -</b> <b>Проектное управление в госсекторе в</b></p>	<p>Методология управления проектами агентства стратегических инициатив. Специфика проектного управления на мезоуровне. Система национальных и отраслевых проектов РФ. Проекты ведущих госкорпораций РФ. Цифровая среда для проектного управления в госсекторе.</p>

<p>условиях цифровизации. Система национальных и отраслевых проектов РФ. Проекты ведущих госкорпораций РФ.</p>	
--	--

<b>Название дисциплины</b>	<b>Профессиональный иностранный язык</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра английского языка № 1
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции (речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной) в сфере академического и профессионального общения с использованием современных коммуникативных технологий.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<p><b>Тема 1</b>  <b>Особенности ведения бизнеса в профессиональной сфере.</b>  <b>(англ.) Риски на предприятии . (нем.) (фр.)</b></p>	<p>Дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции (речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной) в сфере академического и профессионального общения с использованием современных коммуникативных и информационных технологий. Чтение: Развитие навыков работы с аутентичными произведениями речи профессиональной тематики, в том числе с текстовой информацией, получаемой из сети Интернет. Развитие умений чтения текстов по широкому и узкому профилю специальности (изучающее, ознакомительное, поисковое и просмотровое чтение, работа со словарем, передача краткого содержания, подробный пересказ, составление развернутых планов и конспекта). Устная речь: Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств и профессиональных терминов в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения. Письмо: Деловая переписка по профессиональной тематике. Аудирование: Понимание диалогической и монологической речи в сфере академической и профессиональной коммуникации. Фиксирование полезной информации при аудировании.</p>
<p><b>Тема 2</b>  <b>Особенности построения отношений в профессиональной сфере.</b>  <b>(англ.) Управление рисками. (нем.) (фр.)</b></p>	<p>Дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции (речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной) в сфере академического и профессионального общения с использованием современных коммуникативных и информационных технологий. Чтение: Стилистическое оформление иноязычной речи: Понятие о стилях. Основные особенности официально-делового и научного стилей. Сравнительная характеристика различных стилей. Анализ текстов – примеров. Виды текстов: тексты по широкому и узкому профилю специальности. Устная речь: Речевые модели, применяемые в процессе устной коммуникации по проблемам социокультурного, общегуманитарного и профессионального общения. Резюмирование полученной информации. Письмо: Реферирование и аннотирование профессионально ориентированных и общенаучных текстов. Аудирование: Понимание диалогической и монологической речи в сфере профессиональной коммуникации. Фиксирование полезной информации при аудировании.</p>



<b>Название дисциплины</b>	<b>Современные туристские практики</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование у будущих магистров знаний о применяемых в практической деятельности лучших современных туристских практик и умений использования их для разработки и внедрения экономической стратегии предприятия индустрии туризма и приоритетных направлений его деятельности.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Современные тенденции развития туризма.</b>	Глобализация и мировой туризм. Факторы мотивации современного туриста. Современные технологии обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства. Современные туристские практики россиян. Перспективы развития отечественного туризма.
<b>Тема 2 Трансформация туристского продукта в контексте экономики впечатлений.</b>	Туристские практики: от информации к впечатлениям. Экономика впечатлений и туризм. Туристское пространство – основа формирования туристских впечатлений, современные практики организации туристского пространства. Туристская поездка как сумма впечатлений. Туристский бренд и ребрендинг: лучшие практики.
<b>Тема 3 Лучшие практики по внедрению систем управления качеством туристских услуг.</b>	Система управления качеством туристских услуг на предприятии индустрии туризма как фактор обеспечения конкурентоспособности. Условия использования различных практик управления качеством туристских услуг в реальных условиях. Формы и методы стратегического и ситуационного анализа развития туристских рынков, дестинаций, предприятий. Оценка ключевых воздействий на текущее и будущее положение объекта туристской деятельности и определение их специфического влияния на стратегический выбор.
<b>Тема 4 Современные особенности профессионального рынка труда, построение карьеры в индустрии туризма.</b>	Тенденции развития профессионального рынка труда. Особенности построения карьеры в индустрии туризма с учётом требований рынка труда. Внутренний механизм планирования и развития карьеры работника туристского предприятия. Определение приоритетов собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей. Этапы карьерного роста, временные перспективы развития деятельности

<b>Название дисциплины</b>	<b>Стандартизация и сертификация туристских услуг</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра проектного менеджмента и управления качеством
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование профессиональной культуры менеджмента качества в сфере туризма. Формирование у магистрантов теоретических знаний об особенностях стандартизации и сертификации туристских услуг, особенностях государственного регулирования качеством деятельности в туристском секторе экономики. Формирование у магистрантов целостной системы знаний и практических навыков в области построения СМК, стандартизации, сертификации в сфере туризма.

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Тема 1 Государственная политика РФ в области стандартизации и сертификации и туристских услуг</b>	Предмет, задачи и значение курса для профессиональной подготовки специалиста в сфере туризма. Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Управление туристской деятельностью в России. Задачи государственной политики в сфере туризма. Лицензирование, стандартизация в туристской индустрии, сертификация туристского продукта Законодательство РФ в сфере туризма.
<b>Тема 2 Лицензирование</b>	Цели, задачи и объекты лицензирования. Нормативная база лицензирования. Органы, выдающие лицензии, порядок выдачи, оплата. Случаи отказа в выдаче лицензии, причины и порядок аннуляции, другие частные случаи. Правовые основы стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные положения государственной системы стандартизации ГСС. Научная база стандартизации.
<b>Тема 3 Нормативно-правовая база РФ стандартизации и сертификации в туризме</b>	Федеральное законодательство: Законы РФ "О безопасности", "О стандартизации", "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг" и др. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. ГОСТы, СНИПы, приказы и правила.
<b>Тема 4 Стандартизация: цели, задачи, подходы</b>	Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Понятие и цели сертификации. Обязательная и добровольная сертификация в туризме. Правовые основы сертификации. Закон РФ "О сертификации продукции и услуг": общие положения, сертификат, знак соответствия, обязательная сертификация, добровольная сертификация. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц: определения, общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, схемы сертификации, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация услуг. Сертификация систем качества.
<b>Тема 5 Защита прав потребителей как основа стандартов качества</b>	Качество продукции и защита потребителя. Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг. Право потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья. Право потребителей на информацию о продукте и его изготовителе. Закон РФ "О защите прав потребителей": основные понятия, общие положения, порядок защиты.
<b>Тема 6 Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам</b>	Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения, требования к наличию в турпредприятии комплектов действующих соответствующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов, методы контроля за выполнением требований безопасности. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг. Определение понятий: туристская услуга,

	исполнитель, потребитель, заказчик, разработчик туристской услуги, тур, программа обслуживания туристов, туристский маршрут, туристская трасса: технологические карты экскурсии, туристского путешествия; контрольный текст экскурсии, портфель экскурсовода. Общие правила проектирования, последовательность. Требования к содержанию технологической документации. Этапы предоставления услуги. Проектирование контроля качества. Проектирование услуги "туристское путешествие", разработка программы обслуживания. Оформление результатов проектирования, технологическая документация тура.
<b>Тема 7 Сертификация экскурсионной деятельности</b>	Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии. Требования по обеспечению безопасности туристов на экскурсиях. Оформление документации на экскурсионный маршрут. Специфические требования к проектированию услуги "экскурсия". Оформление результатов проектирования услуги "экскурсия", технологическая документация.
<b>Тема 8 Сертификация средств размещения</b>	Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц). СНиП "Общественные здания и сооружения" - общие указания, объемнопланировочные и конструктивные решения, противопожарные требования, водоснабжение и канализация, отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха, электротехнические устройства, газоснабжение, нормы и ограничения по размещению помещений, предназначенных для обслуживания туристов, в подвальных и цокольных этажах общественных зданий. Классификация гостиниц и мотелей в РФ. ГОСТ РФ "Классификация гостиниц". Определения: гостиница, мотель, категория гостиницы, мотеля; общие требования к гостиницам, требования к гостиницам различных категорий. Правила соблюдения и контроля за личной гигиеной персонала гостиниц. Требования к территории гостиниц. Шумовые ограничения. Требования к освещению помещений. Техническое обеспечение гостиниц. Информационное обеспечение. Наличие системы бронирования и резервирования номеров. Экологическая безопасность.
<b>Тема 9 Стандартизация и сертификация в индустрии деловых встреч</b>	Стандартизация выставочно-ярмарочной, конгрессной и ивент деятельности в России (ГОСТ) и за рубежом (СММ, СМР, МРІ, ІССА, АРЕМ и др.). Сертификация деятельности предприятий, сертификация продуктов и услуг в индустрии деловых встреч в России и за рубежом.
<b>Тема 10 Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации</b>	Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации. Экономические причины необходимости проведения общей политики в области стандартизации и сертификации; цели и принципы межгосударственной стандартизации. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации

<b>Тема 11</b> <b>Межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации</b>	Межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации. Межгосударственный совет по стандартизации и сертификации СНГ, соглашение о проведении согласованной политики. Информационное обеспечение работ по техническому регулированию.
---	--

<b>Название дисциплины</b>	<b>Стратегии развития туристских рынков и дестинаций</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование комплексного представления о целях и направлениях государственной политики в сфере туризма, приобретении студентами знаний, умений, навыков, ценностных установок и компетенций в области методологии разработки стратегии развития туристских рынков и дестинаций в условиях изменяющейся конкурентной среды.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1</b> <b>Рынок туристских услуг на современном этапе</b>	Туристский потенциал и ресурсы для развития туристских дестинаций. Роль аттракторов в развитии туризма. Особенности современного спроса на различные виды туристских услуг. Факторы, влияющие на модификацию туристского спроса. Критерии анализа туристского спроса
<b>Тема 2</b> <b>Стратегическое планирование развития туризма</b>	Стратегия как основа планирования. Документы стратегического планирования. Цели и принципы, субъекты и объекты, методы и этапы стратегического планирования. Контроль и мониторинг качества туристских услуг. Организационно-экономический механизм реализации стратегических планов развития туризма. Эффективность и результативность. Методы оценки эффективности стратегических решений развития туризма.
<b>Тема 3</b> <b>Стратегии развития рынков туристских услуг и дестинаций</b>	Формирование стратегий туристских рынков и дестинаций. Зарубежные и российские подходы к выбору стратегий дестинации: расширение известных мест, всеобъемлющего роста, централизации, радиального развития, транспортных коридоров, рекреационного районирования. Преимущества и недостатки. Понятие маркетинга туристских дестинаций. Основные элементы туристской дестинации. Мотивация туристов и ее влияние на маркетинговую стратегию. Информированность, отношение и восприятие в процессе выбора дестинации. Сегментация туристов и ее значение в маркетинге дестинаций. Кластер как условие эффективного функционирования дестинации. Основные подходы к формированию маркетинговой стратегии российской туристской дестинации на ее реализации на внутреннем и международном рынках. Имидж и позиционирование туристской дестинации. Проблемы формирования и реализации маркетинговой стратегии. Структура маркетингового плана. Брендинговая концепция дестинации и бренд.
<b>Тема 4</b> <b>Современные технологии территориального маркетинга</b>	Методы и инструменты продвижения дестинаций. Продвижение туристских дестинаций в Интернет. Формирование виртуального информационного пространства для продвижения туристских услуг. ГИС-технологии. Сторителлинг. Современная концепция сторителлинга и её роль в формировании индустрии впечатлений

<b>Название дисциплины</b>	<b>Управление социальным благополучием персонала</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра социологии и управления персоналом
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование системного мышления, комплекса знаний о теоретико-методологических подходах, сущности, факторах, методах социального благополучия персонала, практических навыков в сфере управления социальным благополучием персонала в организации.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Социальное благополучие персонала как объект управления</b>	<p>Исторические предпосылки управления социальным благополучием персонала. Содержание и формы управления социальным благополучием персонала. Объект и субъект управления социальным благополучием персонала. Гуманизация труда. Понятие и сущность гуманизации труда. Основные направления гуманизации труда. Роль человека как главного компонента любой социальной системы, включая отдельную организацию. Планирование работы с персоналом организации. Основы кадрового планирования в организации. Оперативный план работы с персоналом. Планирование и прогнозирование потребности в персонале. Учет факторов социального развития в кадровом планировании. Маркетинг персонала. Роль маркетинга персонала в формировании социальной среды организации. Критерии подбора и расстановки персонала, требования к должностям. Совершенствование социально-психологической составляющей трудового процесса: социализация персонала, адаптация (понятие, виды, методы). Совершенствование организационно-технического и социально-экономического содержания трудового процесса. Улучшение условий, охраны и безопасности труда с учетом приоритетной роли человека в материальном и духовном производстве. Усиление мотивации и стимулирования работников. Создание и поддержание здоровой социально-психологической и духовно-нравственной атмосферы совместной деятельности. Обеспечение функционального сотрудничества и социального партнерства в трудовых отношениях. Уровень и качество жизни. Удовлетворенность трудом. Анализ работы персонала и рабочего места. Оценка результатов труда персонала. Оценка экономической и социальной эффективности службы управления персоналом.</p>
<b>Тема 2 Социально-экономическая среда организации как фактор формирования социального благополучия её персонала</b>	<p>Организация, условия и охрана труда. Понятие и сущность фактора. Факторный анализ социальной среды организации. Сущность условий труда. Охрана труда. Безопасность труда. Мотивация персонала. Оценка труда персонала и стимулирование. Сущность материального вознаграждения трудового вклада. Сущность понятия «социально-психологический климат коллектива». Формирование трудового коллектива: подбор, расстановка персонала, трудовая адаптация и социализация. Особенности межличностных отношений в коллективе. Основы делового общения. Структура социально-психологического климата: нравственно-психологическая совместимость, деловой настрой, социальный оптимизм работников. Виды и причины внутриорганизационных конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Сущность социальной защиты работников. Понятие оптимальной продолжительности рабочего времени. Методы социального обеспечения. Этапы реформирования социального страхования. Структура и задачи управления социальным развитием персонала. Основные задачи социальной службы организации. Анализ интеллектуального и нравственного потенциала работников, культуры общения и особенностей взаимодействия сотрудников. Использование различных видов социальных и гуманитарных технологий. Условия соблюдения социальных норм. Разработка и реализация мероприятий, обеспечивающих социальное партнерство. Основные функции социальной</p>

	<p>службы организации. Социальное прогнозирование и планирование. Организационно-распорядительные и координирующие функции. Побудительное стимулирование. Контроллинг персонала. Понятие социальной эффективности изменений в социальной среде организации.</p>
<p><b>Тема 3</b> <b>Взаимосвязь социального благополучия персонала с реализацией социальной политики государства</b></p>	<p>Предпосылки социальной направленности современных государств. Понятие социальной политики. Влияние на организацию и благополучие её персонала социальной политики государства. Особенности социальной политики государства в современной России. Задачи социальной политики в организации в условиях трансформации общественных отношений. Объективные и субъективные факторы, влияющие на социальную политику организации. Роль профсоюзов.</p>
<p><b>Тема 4</b> <b>Внешние и внутренние факторы социального благополучия персонала</b></p>	<p>Технические, экономические и социальные параметры организации. Вид продукции и уровень технологии ее производства как главные факторы изменения социальных параметров предприятия. Общая численность и демографический состав работников предприятия. Профессионально-квалификационная структура. Условия труда. Физические, санитарно-гигиенические и социально-психологические компоненты трудовой деятельности. Охрана труда. Внутриорганизационная социальная инфраструктура обеспечения безопасности и здоровья работника. Система вознаграждений трудовой деятельности. Материальное и моральное стимулирование труда. Компенсации, социальные права и гарантии. Трудовой коллектив. Межличностные и межгрупповые отношения в трудовом коллективе. Система управления персоналом как фактор изменений социального благополучия. Месторасположение организации и влияние его особенностей на решение задач улучшения качества жизни работника. Территориальные, природно-климатические, социально-культурные, экономические факторы. Макрофакторы: социально--исторические, правовые, природные, политические, демографические, морально--психологические, факторы экономической конкуренции. Отраслевые факторы. Внепроизводственная социальная инфраструктура организации. Возможности удовлетворения социальных потребностей работников и членов их семей в работе, полноценном отдыхе, занятиях спортом, содержательном досуге, в получении общего образования, повышении квалификации и культурного уровня. Доходы и семейный бюджет. Оценка уровня потребления работников и членов их семей. Свободное время. Структура досуга.</p>
<p><b>Тема 5</b> <b>Стратегия социального благополучия персонала в системе управления организацией</b></p>	<p>Понятие стратегического планирования и его элементы. Структура стратегического плана организации. Эффективность стратегического планирования. Социальное стратегическое планирование. Содержание плана социальной стратегии.</p>
<p><b>Тема 6</b> <b>Методы управления социальным благополучием персонала</b></p>	<p>Управление социальным благополучием персонала в современной организации.</p>
<p><b>Тема 7</b></p>	<p>Формирование и направления социальных инвестиций в современных</p>

<b>Обеспечение реализации стратегии социального благолучия персонала</b>	оорганизациях. Фонды накопления, резервный и потребления, фонд социальной сферы. Реализация программ жилищного строительства в современных организациях.
--	--

<b>Название дисциплины</b>	<b>Управленческий анализ деятельности предприятия туризма</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование у обучающихся компетенций в области теоретических знаний и практических навыков, позволяющих эффективно осуществлять управленческую деятельность на предприятиях индустрии туризма на базе изученных вопросов, связанных с методологией проведения управленческого экономического анализа
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Роль и место управленческого анализа в системе стратегического управления предприятием</b>	Содержание, цель и задачи управленческого анализа. Особенности и последовательность проведения управленческого анализа. Источники информации для проведения управленческого анализа
<b>Тема 2 методы управленческого анализа</b>	Технология управленческого анализа. Качественные (логические) и количественные (формализованные) методы управленческого анализа. Отличие управленческого анализа от финансового
<b>Тема 3 Анализ финансовых коэффициентов и параметров стратегического развития предприятия туризма</b>	Методика и направления анализа финансового состояния предприятия туризма. Горизонтальный и вертикальный анализ бухгалтерского баланса. Оценка тенденций и результатов финансовой деятельности предприятия.
<b>Тема 4 Структурный анализ использования ресурсов предприятия и оценка их эффективности</b>	Задачи анализа и источники информации. Анализ обеспечения предприятия основными средствами и эффективности их использования. Анализ и оценка уровня организации производства и управления. Управление оборотными активами. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов. Анализ использования фонда заработной платы. Анализ обеспеченности и эффективности использования материальных ресурсов.
<b>Тема 5 Управление затратами и результатам</b>	Производственные затраты. Коммерческие расходы. Методы формирования себестоимости продукции. Организация управленческого учета

<b>и деятельности предприятия индустрии туризма</b>	
---	--

<b>Название дисциплины</b>	<b>Факторы развития туристских рынков</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Формирование у магистров навыков критического анализа факторов развития туристских рынков для осуществления стратегического управления предприятием.
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Тенденции развития рынка туристских услуг</b>	Туристский рынок: понятие, основные условия формирования и функционирования. Специфические особенности туристского рынка. Современные тренды
<b>Тема 2 Основные понятия и структура рынка туристских услуг</b>	Субъекты и объекты. Роль туристских аттракторов в формировании субъектно-объектных отношений. Основные характеристики туристского рынка (спрос, предложение, емкость). Сегментация туристского рынка. Механизм функционирования рынка туристских услуг
<b>Тема 3 Закономерности формирования спроса и предложения услуг на туристских рынках</b>	Факторы спроса и предложения. Конъюнктура рынка и нормативно-правовые факторы. Алгоритм функционирования туристского рынка. Ограничения временного и постоянного характера. Возможные противоречия. Законы туристского рынка. Рыночное равновесие.
<b>Тема 4 Результативность функционирования туристских рынков</b>	Эластичность предложения. Емкость и эластичность рынка. Факторы, влияющие на степень эластичности спроса. Оценка концентрации рынка. Метод Херфиндаля-Хиршмана, Линда. Проблема инвестиционной привлекательности территорий для развития внутреннего туризма
<b>Тема 5 Сезонность. Стратегия нивелирования сезонности</b>	Сезонность. Факторы сезонности. Стратегия нивелирования сезонности в сфере туризма
<b>Тема 6 Сущность стратегического управления</b>	Конкуренция на рынке туристских услуг и конкурентоспособность туристских компаний. Ценовые и неценовые методы конкуренции. Роль инновационной активности для обеспечения конкурентоспособности. Влияние факторов и условий на особенности стратегического поведения продавцов на рынке туристских услуг.



<b>туристкой фирмы</b>	
<b>Тема 7 Цифровизация и ее влияние на изменение туристского спроса</b>	Влияние цифровизации на изменение потребительского спроса и поведения. Новые направления цифрового развития туризма. Роль и значение качества информационного обмена между всеми участниками туристского рынка
<b>Тема 8 Потребительский спрос и ценность туристского продукта</b>	Этапы формирования новой модели взаимоотношений с потребителями на рынке туристских услуг. Экономика совместного потребления. Ценность туристской услуги, цена и качество. Методы оценки покупательской ценности
<b>Тема 9 Государственное регулирование рынка туристских услуг</b>	Определение структуры регулирования сферы туризма. Тарифные и нетарифные методы регулирования. Роль государства как фактора повышения эффективности туристских рынков. Методы поддержки туристских рынков и ее участников.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Финансовый риск-менеджмент на предприятиях туризма</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Приобретение студентами знаний, умений и навыков для качественной и количественной оценки финансовых рисков и управления ими в процессе осуществления финансово-хозяйственной деятельности предприятий туризма
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Финансовый риск как объект управления</b>	Теории финансового риска. Современные определения понятия «риск» Риск как историческая и экономическая категория. Функции риска. Основные факторы, влияющие на риск. Понятие финансового риска. Сущность, содержание и виды финансовых рисков. Характеристика отдельных видов финансовых рисков. Факторы финансовых рисков. Формы и последствия проявления финансовых рисков
<b>Тема 2 Подходы к оценке рисков</b>	Вероятность и риск. Риск и неопределенность. Взаимосвязь риска и прибыли. Карта предпочтений между ожидаемой доходностью и риском (график кривых безразличия).
<b>Тема 3 Модели и методы оценки рисков</b>	Источники рисков туристского предприятия. Операционный и финансовый рычаг. Совокупный риск. О риске ликвидности как совокупном риске. Факторные модели оценки совокупного риска. Варианты снижения совокупного риска. Прогнозирование банкротства, как методология оценки совокупного риска. Зарубежные и российские модели банкротства. Сущность и подходы к оценке уровня финансовых рисков. Качественные методы оценки рисков. Анализ причин и последствий. Анализ влияния человеческого фактора. Количественные методы оценки рисков. Метод финансовых коэффициентов. Правило минимизации среднего ожидаемого риска. Оптимальность двухкритериальных финансовых операций в условиях неопределенности, по Парето
<b>Тема 4 Управление</b>	Активные, пассивные и адаптивные подходы к управлению финансовыми рисками. Стратегии управления рисками. Техники менеджмента финансового

<b>финансовым и рисками</b>	риска
<b>Тема 5 Организация риск-менеджмента на предприятиях туризма</b>	Риск-менеджмент как отрасль научного управления. Функции менеджмента финансового риска. Технологические элементы процесса управления рисками. Информационное обеспечение управления риском. Распределение и закрепление ответственности и полномочий. Мониторинг и повторная оценка риска. Планирование управления рисками
<b>Тема 6 Основные методы обработки рисков</b>	Методы, снижающие вероятность проявления риска: получение дополнительной информации, лимитирование, диверсификация. Методы, снижающие последствия проявления риска: страхование, резервирование, хеджирование. Распределение риска между участниками проекта

<b>Название дисциплины</b>	<b>Экономика туристского проектирования</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Ознакомить магистрантов с сущностью, основными принципами и методологией формирования, реализации и оценки эффективности проектов в сфере туризма и рекреации
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Понятие и сущность экономики туристского проектирования</b>	Понятие и принципы территориального проектирования и планирования в туризме. Методы, и организационно-экономические механизмы формирования и реализации туристских проектов на основе системного подхода. Территориальные туристские комплексы. Проектирование и организация туристско-рекреационных территорий. Проектирование и создание туристского предприятия. Инновационные формы туристского проектирования (туристские кластеры, туристско-рекреационные зоны, межрегиональные туристские проекты и т.д.).
<b>Тема 2 Управление этапами туристского проекта.</b>	Понятие об организации управления туристским проектом, принципиальная схема организации управления туристским проектом. Функции управления туристским проектом и их содержание. Виды управленческих действий, составляющие каждую функцию. Формирование и развитие команды туристского проекта: алгоритм управления командой проекта, состав команды, определение функциональных обязанностей команды, управление развитием и деятельностью, планирование и организация работы, контроль и координация деятельности, оценка деятельности команды туристского проекта. Системы информационного обеспечения на различных этапах жизненного цикла проекта и основные функции. Процесс разработки нового проекта и информационное обеспечение. Маркетинг проекта, цель и задачи. Процесс разработки нового проекта на предпроектной стадии. План маркетинга и его миссия. Инициация проекта, критерии применимости проекта. Разработка концепции проекта, системно-структурный анализ. Предпроектное технико-экономическое обоснование (ТЭО), цели и задачи. Показатели ТЭО. Бизнес-план - основной документ ТЭО. Бюджет проекта, его состав и назначение. Управление проектом - один из важнейших этапов осуществления проекта, цель и задачи. Планирование проекта и его функции. Принципы планирования, основные и вспомогательные задачи. Планирование предметной области, методы и подходы. Планирование по временным параметрам, календарное планирование. Планирование стоимости, основные этапы и методы. Оценка стоимости проекта. Разработка бюджета цель и задачи. Сводный план проекта и его содержание. Определение качества

	проекта планирование и управление качеством.
<b>Тема 3 Оценка уровня риска в условиях туристского проектирова ния</b>	Понятие и сущность риска в условиях туристского проектирования. Виды риска и факторы, влияющие на возникновение рисков в условиях туристских проектов. Методики оценки величины и уровня риска и возможность их использования в туристском проектировании.
<b>Тема 4 Оценка эффективнос ти и результативн ости туристских проектов</b>	Понятие и сущность эффективности и результативности в условиях туристского проектирования. Различия в категориях эффективность, результативность и эффект от туристского проекта. Виды эффективности туристского проекта. Методы и инструменты количественной оценки эффективности и результативности туристского проекта.

<b>Название дисциплины</b>	<b>Электронная коммерция в маркетинге туристского продукта</b>
<b>Кафедра</b>	Кафедра экономики и управления в сфере услуг
<b>Цель освоения дисциплины</b>	Выработать профессиональные навыки использования новейших методов и инструментов электронной коммерции продвижения туристского продукта по коммуникационным каналам
<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Тема 1 Цифровизац ия маркетинга</b>	Современные направления и инструменты развития маркетинга. Понятие электронной коммерции. Электронный бизнес и электронная коммерция: основные отличия. Структура рынка электронной коммерции и тенденции его развития. Бизнес-процессы электронной коммерции в туризме. Выбор типа интернет-площадки в соответствии с профилем своей деятельности. Задачи управления взаимоотношения с клиентами. Программы лояльности
<b>Тема 2 Информацио нное обеспечение цифрового маркетинга</b>	Роль поисковых систем в электронной коммерции и продвижении сайтов. Разработка, создание, seo-оптимизация сайта туристского предприятия. Виды сайтов. Требования. Конструкторы сайтов. Интернет-маркетинг и online-реклама.
<b>Тема 3 Системы оплаты услуг электронной коммерции</b>	Платежные карты. Электронные деньги. Интернет банкинг. Модели оплаты туристических услуг
<b>Тема 4 Планирован ие электронной коммерции для организаций в сфере туризма. Методы оценки эффективнос</b>	Управление целями и стоимостью. Стратегии разработки сайтов электронной коммерции. Управление реализацией систем электронной коммерции. Блог как инструмент онлайн бизнеса. Домены и E mail как часть брендинга турфирмы. Оценка эффективности цифрового маркетинга

