

Учреждение образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

Факультет физического воспитания

Кафедра теории и методики физической культуры

(рег. № \_\_\_\_\_)

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Н.В. Сизова

«27» \_\_\_\_\_ мая \_\_\_\_\_ 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

\_\_\_\_\_ М.М. Круталевич

«27» \_\_\_\_\_ мая \_\_\_\_\_ 2014 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**Менеджмент туризма**

для специальности

1-89 02 0-02 Спортивно-туристская деятельность (менеджмент в туризме)

Составители:

И.С. Аринович, доцент кафедры теории и методики физической культуры учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»;

В.И. Врублевская, старший преподаватель кафедры теории и методики физической культуры учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка».

Рассмотрено и утверждено

на заседании Совета БГПУ \_\_\_\_\_ 2014 г. протокол № \_\_\_\_\_

## **Раздел 1. ТУРИЗМ КАК СОЦИОЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ**

### **Тема 1.1. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА**

Развитие путешествий, как форма отдыха, развлечения и установления коммуникативных связей с античных времён. Торговля, образование, паломничество, лечение, как мотивации поездок в другие регионы. Первая "туристка"- соотечественница Евфросиния Полоцкая; ее путешествие в 1167 году из Полоцка в Иерусалим. Закрепление в основном законе — Статуте Великого княжества Литовского (1566) юридической защиты путешествующих по Белорусско-литовскому государству.

Известные путешественники - представители знаменитого рода Великого княжества Литовского Радзивиллов. «Перегринация» 1601 года Н.К.Радзивилла (Сиротки) - единственный в то время в Европе справочник-путеводитель. Значительный вклад в историю путешествий белорусов и выходцев из Беларуси. Великая туристическая революция XIX века в Европе. Развитие туризма как социально-экономического явления в Беларуси с конца XIX века. Зарождение туризма как коллективного явления в Беларуси в XIX веке. Введение в школах прогулок и экскурсий с целью физического воспитания школьников. Подготовка инструкторов физкультуры, владеющих методикой проведения походов и экскурсий с 1925 г. в Минске.

Открытие в январе 1931 г. оргбюро Общества пролетарского туризма и экскурсий Беларуси (ОПТЭ). Активное развитие и рост популярности туризма и экскурсий среди советских граждан. Послевоенный период развития туризма и экскурсий в СССР, БССР и мире.

### **Тема 1.2. ТУРИЗМ КАК СОЦИОЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ**

Туризм как явление, вошедшее в наши дни в повседневную жизнь сотен миллионов людей. Туризм как свободные перемещения людей от их места проживания и работы, а также сфера услуг, созданная для удовлетворения потребностей, возникающих в результате этих перемещений. Туризм как вид деятельности. Туризм как следствие и решающий фактор качества жизни в современном обществе. Туризм как один из крупнейших и наиболее динамично развивающихся секторов мировой экономики. Одно из ведущих мест туризма в мировом экспорте товаров и услуг.

Воздействие международного туризма на занятость населения. Стремительный рост туризма как в развивающихся, так и в экономически развитых странах. Современный туризм как ключ к развитию, процветанию и благосостоянию. Туризм как одна из главных категорий международной торговли. Социальные функции туризма. Туризм как ключевой фактор социально-экономического продвижения, через создание рабочих мест и предприятий, развитие инфраструктуры, и экспортный поступления. Становление туризма вместе с развитием общества.

### **Тема 1.3. ВИДЫ И ФОРМЫ ТУРИЗМА**

Туризм как явление, которое сформировалось в древние времена и просуществовало вплоть до XIX века. Начало нового этапа развития и формирования туризма в XIX веке.

Общепринятые определения туризма и туриста. Туризм - как социальное явление XX века, метод познания духовных и материальных ценностей, созданных природой и человеческой цивилизацией (в экономическом отношении это одна из самых динамично развивающихся отраслей). Туризм как временная смена человеком места проживания. Туризм как один из простых способов привлечения иностранной валюты в страну и др.

Составляющие туризм подсистемы (субсистемы): субъекты и объекты туризма. Классификация видов туризма: по территориальному аспекту, в зависимости от целей совершения поездок; в зависимости от сроков продолжительности тура; в зависимости от участия посредника в организации туристской поездки; в зависимости от степени организации тура; в зависимости от возраста туристов; в зависимости от средств передвижения. Объединение Всемирной туристской организацией всех видов туризма в три группы: воздушный, наземный и водный туризм.

### **Тема 1.4. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ**

Общие понятия «система управления социальным институтом». Специфика и направленность деятельности системы управления физической культурой, спортом и туризмом. Структура управления туризмом. Государственные органы управления туризмом, их структура и функции. Министерство спорта и туризма Республики Беларусь. Принципы, цели и методы государственного регулирования туристической деятельности. Правовой статус и компетенция Министерства спорта и туризма Республики Беларусь в сфере государственного регулирования туризма. Экспертно-координационный совет по туризму при СМ РБ. Задачи Совета. Национальное агентство по туризму Республики Беларусь. Функции НАТ: образовательная, методическая, маркетинговая, аналитическая и др. Филиалы НАТ в регионах. Общая характеристика общественных туристических организаций. Кадровый потенциал органов управления туризмом. Проблемы и пути совершенствования структуры управления туризмом. Система управления туризмом в других странах.

### **Тема 1.5. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Конституция Республики Беларусь, Гражданский кодекс РБ и другие нормативно-правовые документы, касающиеся туристической деятельности.

Закон Республики Беларусь «О туризме» от 25.11.1999г с изменениями и дополнениями 2007 и 2010 гг. Национальная программа развития туризма в Республике Беларусь на 2011-2015 гг. Указы Президента Республики Беларусь «О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь» и «О мерах по развитию агроэкотуризма в Республике Беларусь». Законы Республики Беларусь «О защите прав потребителей», «О страховании», «О рекламе».

Порядок пребывания иностранных граждан на территории Республики Беларусь. Закон «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в РБ». Постановления «Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в РБ» и «Правила транзитного проезда иностранных граждан и лиц без гражданства через территорию РБ». Правовой статус иностранных граждан в Республике Беларусь. Приглашение в Республику Беларусь. Основание для выдачи туристских виз. Порядок регистрации иностранных граждан в гостиницах и ОГИМ.

Закон Республики Беларусь «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь». Постановление Совета Министров РБ «Об утверждении положения о паспорте гражданина РБ, образца этого паспорта и описания его». Основания для временных ограничений в праве на выезд из Республики Беларусь. Выезд из Республики Беларусь несовершеннолетних. Декрет Президента РБ «О некоторых мерах по противодействию торговле людьми»

История лицензирования туристической деятельности в Республике Беларусь. Декрет Президента Республики Беларусь № 17. «О лицензировании отдельных видов деятельности». Отмена лицензирования туристской деятельности с 1 января 2011. Контроль за осуществлением туристической деятельности.

## **Тема 1.6. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ**

Политика туризма. Направления политики туризма. Экономическая политика. Социальная политика. Характеристика законодательного регулирования рабочего времени и отпусков. Территориальная политика и ее задачи. Политика культуры и политика досуга. Распределение численности въезжающих в страну и выезжающих. Определяющие условия развития внутреннего и въездного туризма. Характеристика иерархических уровней формирования и реализации туристской политики. Общая характеристика глобальной национальной туристской политики. Общая характеристика региональной туристской политики. Основные направления национальной туристской политики. Особенности целей туристской политики отдельного предприятия.

Осуществление государственного регулирования в сфере туризма Президентом Республики Беларусь, Парламентом Республики Беларусь, Советом Министров Республики Беларусь, Министерством спорта и туризма

Республики Беларусь, местными Советами депутатов, исполнительными и распорядительными органами и иными государственными органами в пределах их полномочий в соответствии с законодательством.

Основные принципы государственного регулирования в сфере туризма: защита прав и законных интересов физических лиц, в том числе обеспечение их безопасности в сфере туризма; развитие туризма и туристической индустрии; поддержка малого предпринимательства в сфере туризма; развитие конкуренции, предупреждение, ограничение и пресечение монополистической деятельности на рынке туристических услуг; гласность и открытость разработки, принятия и применения мер государственного регулирования в сфере туризма.

### **Тема 1.7. СИСТЕМА ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ТУРИЗМА**

Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка и история его становления. Введение в сентябре 1965 г. спортивной специализации по туризму для студентов Минского педагогического института. Создание в 1966 г. туристского клуба "Горизонт" МГПИ им. М. Горького. Постоянно действовавшая с 1967 г. школа по подготовке инструкторов пешеходного и лыжного туризма, и курсы туристских организаторов. Клуб "Горизонт" педагогического института как первый крупный студенческий туристский клуб, положивший начало широкому развитию туризма и экскурсий в молодежной среде.

Подготовка специалистов туризма на факультете физического воспитания БГПУ. Кафедра теории и методики физической культуры и основные направления ее деятельности. Направление специальности «Менеджмент в туризме» и ее особенности. Учебная работа студентов университета. Научная работа студентов кафедры. Спортивная работа студентов кафедры. Воспитательная и общественная работа на кафедре теории и методики физической культуры. Основные положения соблюдения учебной и рабочей дисциплины.

Подготовка кадров для международного туризма в БГУ. Подготовка экономистов для сферы туризма и гостеприимства в БГЭУ. Подготовка кадров для туризма в БГУФК. Подготовка кадров для туризма в «Институте туризма» и других учебных учреждениях страны. Школа экскурсоводов при Национальном агентстве по туризму. Подготовка аниматоров для туризма в БГУКИ.

Международный опыт подготовки кадров для туризма и гостеприимства.

### **Тема 1.8. ЛИЧНОСТЬ МЕНЕДЖЕРА ТУРИЗМА И ЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ**

Рынок труда в туризме: классификация, виды и сегменты. Деятельность менеджера и его задачи. Основные базовые операции

современного менеджера международного туризма. Овладение теоретическими знаниями и умениями в практике управления. Способность к коммуникации и умение работать с людьми. Компетентность в области своей деятельности. Культура обслуживания клиентов. Владение иностранными языками. Профессиональные стандарты работников службы сервиса. Профессиональная этика работника турбизнеса. Профессионально-квалификационная структура кадров туризма. Концепция мотивации роста карьеры. Повышение профессионального мастерства. Занятость в туризме.

## **Тема 1.9. ШКОЛЬНЫЙ ТУРИЗМ И КРАЕВЕДЧЕСКОЕ ДВИЖЕНИЕ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Истоки развития краеведения в Республике Беларусь в конце XIX - начале XX веков. Первые экскурсии и экспедиции по белорусскому краю. Первые печатные краеведческие издания конца 19 века в которых систематизированы краеведческие сведения о населенных пунктах Беларуси. Увеличение количества научных обществ, комиссий, комитетов и кружков краеведческой направленности на рубеже 19-20 веков. Первое общество изучения белорусского края, созданное в 1902 году в Могилеве. Газета «Наша Ніва» - координатор краеведческих публикаций начала 20 века. Первые экспедиции по стране «потеплых отрядов», соколов и скаутов. Введение с 1916 года обязательных экскурсий в школьные программы. Роль Центрального бюро краеведения в развитии туристско-экскурсионной работы. Первая Всебелорусская краеведческая конференция 1924 года. 1926 год – первый Всебелорусский краеведческий съезд. Новые методические издания и публикации по краеведению. Развитие школьных общественных музеев. Создание первых детских экскурсионно-туристских станций, станций юных туристов и детских туристских баз. Деятельность Республиканского центра туризма и краеведения учащейся молодежи. Организация конкурсов на лучшую детскую туристскую группу.

### **1.10. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКО-КРАЕВЕДЧЕСКОЙ РАБОТЫ СО ШКОЛЬНИКАМИ**

Подготовка специалистов для школьного туризма и краеведения. Развитие сети внешкольных учреждений туристско-краеведческого профиля.

Развитие системы массовых туристских мероприятий с учащимися. Развитие сети школьных музеев. Разработка Положения о школьном историко-краеведческом музее. Деятельность станций юных туристов и детских туристских баз.

Краеведческая подготовка как неотъемлемая составная часть общей подготовки будущего специалиста по организации туристической деятельности. Пропаганда туризма — забота учителя-турорганизатора. Классическое краеведческое наследие края, знания о котором используются в

туристическо-экскурсионной, педагогической, воспитательной и организационной деятельности молодого специалиста.

Школьный туризм. Система туристско-краеведческой работы с учащимися. Планирование и организация туристских походов со школьниками. Правила организации, подготовки и проведения туристских походов с учащимися.

## **РАЗДЕЛ 2. ТУРИСТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

### **ТЕМА 2.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Субъекты современной индустрии туризма: фирмы-производители туристских услуг; фирмы-туроператоры; фирмы-турагенты, специализированные фирмы, предоставляющие услуги по размещению; специализированные предприятия питания; специализированные транспортные предприятия; предприятия торговли и торговые фирмы, специализирующиеся на товарах для туристов; предприятия сферы досуга в туризме; рекламно-информационные туристические учреждения; государственные предприятия (национальные, региональные, муниципальные предприятия унитарного или акционерного характера, занимающиеся туризмом на коммерческих началах).

С экономической точки зрения туристическая индустрия как производственно-имущественный комплекс, объединяющий материально-техническую базу, сырье и рабочую силу.

Индустрию туризма характеризуют самые высокие темпы роста среди производственно-хозяйственных межотраслевых комплексов (нефтепереработка, авиастроение, автомобилестроение, военно-промышленный комплекс).

Характеристика отдельных типов предприятий туристской индустрии.

### **ТЕМА 2.2 ТУРИСТИЧЕСКИЙ РЫНОК И МОДЕЛИ ЕГО ОРГАНИЗАЦИИ**

Туристический рынок и виды (модели) его организации. Рынок как институт или механизм, сводящий вместе покупателей (предъявителей спроса) и продавцов (поставщиков) отдельных товаров и услуг. Туристический рынок (рынок туристических услуг) как общественно-экономическое явление, объединяющее спрос и предложение для обеспечения процесса купли-продажи специфических туристических товаров и услуг в данное время и в данном месте.

«Субрынки» в сфере туризма как элементы рынка при его дифференциации на сегменты в зависимости от особенностей туристического продукта. В качестве «субрынков» могут выступать: гостиничный рынок (рынок гостиничных услуг), ресторанный рынок (рынок

услуг питания) и т.д.

Четыре рыночные ситуации: чистая монополия; олигополия; монополистическая конкуренция; чистая конкуренция.

Туристический спрос и его виды. Эластичность спроса. Факторы, влияющие на изменение туристического спроса и развитие туризма (детерминанты спроса).

### **ТЕМА 2.3. ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ**

Туристическая деятельность, оказание туристических услуг как предпринимательская деятельность, осуществляемая юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями без образования юридического лица и регулируемая гражданским законодательством. Туристические организации как юридические лица и граждане - индивидуальные предприниматели без образования юридического лица - субъекты предпринимательства в сфере туризма. Две группы юридических лиц: коммерческие организации и некоммерческие организации.

Наиболее распространенные формы предпринимательства в туризме: индивидуальное предпринимательство; ООО (общество с ограниченной ответственностью); ОДО (общество с дополнительной ответственностью); АО (акционерное общество) или ЧУУ (частное унитарное предприятие).

Предпочтение одной из организационно-правовых форм для туристской деятельности. Права, обязанности и ответственность участников различных форм предпринимательской деятельности в туризме.

### **ТЕМА 2.4. ТУРИСТИЧЕСКОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

Общие представления о туристических организациях. Характеристики туристических организаций. Цели туристических организаций. Организационно-правовые формы туристических организаций.

Создание туристического предприятия. Идея. Мотивация и предпосылки создания туристического предприятия. Этап регистрации. Учредительные документы предприятия: устав и учредительный договор (если учредителей несколько). Государственная регистрация, оформление лицензии на туристическую деятельность (при необходимости). Регистрация фирмы в налоговой инспекции, фонде социальной защиты населения, центре занятости, открытие расчетного счета в банке, изготовление штампа, печати и фирменного бланка. Выбор названия фирмы. Подбор и оборудование офиса, обеспечение необходимой техникой (телефон, факс, компьютер, ксерокс и пр.), а также формирование внутренней среды предприятия. Этап подбора кадров.



Структура и персонал туристического предприятия. Единый квалификационный справочник должностей служащих, занятых в организациях туризма. Мотивация и стимулирование труда персонала. Регламент работы. Разработка сайта фирмы. Разработка эффективной маркетинговой стратегии, включающей рекламную деятельность и публичность. Выбор направления деятельности. Выход на туристический рынок.

## **ТЕМА 2.5. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ**

Стратегический менеджмент начинается с установления целей и задач туристского предприятия, ради достижения которых оно формируется, функционирует и развивается как целостная система. Жизненный цикл предприятия начинается с определения его целей и задач, специализации, размеров, ресурсов, рынков потребителей продукции, услуг и т. д. Определение цели начинается с установления миссии предприятия, выражающей его философию, смысл существования и статус. В ней декларируются принципы работы и общественно-социальная ценность его продукции (услуг).

Цели, задачи и миссия туристического предприятия. Разработка конкретного плана мероприятий по внедрению стратегии и достижению стратегических целей предприятия, с определением исполнителей и сроков исполнения. Миссия как фундамент для установления общей цели туристского предприятия. Его подразделения и функциональные подсистемы ставят свои определенные цели, логически вытекающие из общей цели предприятия. Цели — это конкретизация миссии организации в форме, доступной для управления процессом их реализации.

Основными стратегическими аспектами деятельности туристской компании являются: маркетинг, финансы, производство, персонал, организационная культура и имидж.

## **Тема 2.6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Информационная технология (ИТ) – системно организованная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, аппаратных (технических) средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные или глобальные компьютерные сети для генерации, сбора, обмена и хранения коммерческой информации.

Достижения технического прогресса в области информационных технологий конца XX века закрепили позиции в туристской индустрии, в корне изменив процедуру формирования, продвижения и реализации

туристических услуг. Эффективное использование в туристической индустрии национальных и международных систем бронирования, компьютерной сети Интернет, мультимедийных каталогов туристических путешествий по различным направлениям, электронных баз данных по нормативно-правовым актам, систем взаиморасчетов и других современных достижений в области информационных технологий.

Профессиональное и качественное информационное обеспечение туристической деятельности заметно увеличивает качество предоставляемого продукта, снижает его себестоимость, сокращает затраты туристов на самостоятельный поиск и приобретение необходимого пакета услуг.

### **РАЗДЕЛ 3. МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТЕПРИИМСТВА**

#### **Тема 3.1. МЕНЕДЖМЕНТ СИСТЕМЫ РАЗМЕЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ**

Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии. Классификация гостиниц и других средств размещения туристов по данным национальной статистики рекомендуемой Всемирной туристской организацией. Характеристика коллективных средств размещения. Характеристика гостиниц и аналогичных заведений (гостиницы, пансионаты, мотели, курортные клубы, прочие). Характеристика специализированных заведений (лечебные гостиницы, wellness-отели, лагеря труда и отдыха, туристские базы, ботель, флорель, ротель, прочие). Характеристика прочих коллективных заведений (кемпинг, туристские приюты, бунгало, туристские деревни, прочие). Характеристика индивидуальных средств размещения туристов (собственные жилища, арендуемые жилища, размещение у родственников и знакомых, прочие). Классификация гостиниц по размерам. Классификация гостиниц по целевым рынкам. Понятие целевого рынка. Классификация гостиниц по форме собственности. Понятие таймшерные гостиницы. Классификация гостиниц по уровню сервиса. Классификация гостиниц по месту размещения. Гостиничные цепи и их характеристика. Понятие и характеристика корпоративных гостиничных цепей. Понятие и характеристика ассоциативных гостиничных цепей. Структура типового гостиничного предприятия. Процесс обслуживания туристов в гостинице. Наиболее распространенные гостиничные тарифы. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса.

Основные положения ГОСТа, 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Свойства номерного фонда отеля. Основные службы отеля. Бронирование мест, форма заявки и организация размещения туристов. Условия размещения в номерах отеля. Условия размещения в транспортных турах. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Договор со средствами размещения. Сотрудничество гостиниц с туристическими фирмами. Новые современные формы размещения туристов: альтернатива хостелам -

«Couchsurfing» или размещение в гостевой семье, а также система одновременных обменов домами или квартирами на время отпуска.

### **Тема 3.2. МЕНЕДЖМЕНТ ПИТАНИЯ В ТУРИЗМЕ**

Краткая характеристика некоторых исторических типов предприятий питания. Современное определение комплекса услуг предприятий питания. Понятие стандарта предприятий питания. Характеристика факторов, которые необходимо учитывать при определении типа предприятия питания. Понятие «класс предприятий питания». Характеристика услуг, предоставляемых потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов. Отличительные особенности ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной. Характеристика дополнительных услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания. Классификация и требования к предприятиям питания.

Виды питания: (Full Board - FB)-полный пансион (завтрак, обед и ужин), расширенный полный пансион (FB + EXTFB), (Half Board, HB) - полупансион (завтрак и обед, завтрак и ужин), расширенный полупансион (HB+), гарни, т.е. только завтрак (Bed and Breakfast - BB). Питание по формуле «все включено» (All inclusive), «ультра все включено» (Ultra all inclusive), «экстра все включено» (Extra all inclusive).

Три основные формы обслуживания: питание, оплаченное туристом; питание, не включенное в стоимость турпакета и предоставляемое за дополнительную плату; самообслуживание. Формы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведский стол», «сухой паек». Континентальный, английский и европейский завтраки. Культура обслуживания. Обслуживание в номерах (Room service). Дифференцированный подход к обслуживанию туристов. Особенности национальной кухни различных народов. Договорные отношения объектов питания с туристическими фирмами. Организация питания в транспортных турах.

Состояние и перспективы развития услуг предприятий питания на туристском рынке.

### **Тема 3.3. МЕНЕДЖМЕНТ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ**

Свобода перемещения и передвижения как фундамент свободы путешествия. Этап перевозки (перемещения) как один из важнейших в организации туризма. Современные тенденции по минимизации времени его совершения. Виды и средства перевозок в туризме. Активные и пассивные перемещения в туризме. Разделение услуги перевозки по видам и разновидностям на наземные, воздушные, а также перевозки водным речным и морским транспортом. Средства перевозки как место размещения (ночевки), объект развлечения, объект товарной покупки, индивидуальное транспортное средство. Эффективность различных видов перевозок.

Основные и дополнительные мотивации выбора вида перевозки для путешествия.

Наиболее популярные и эффективные средства передвижения в туризме: велосипеды, мотоциклы, автомобили, автобусы, поезда, самолеты, речные и морские суда.

Виды велосипедов для целей туризма. Планирование и организация велосипедных туров. Планирование и организация мотопутешествий.

Автомобиль как популярное средство передвижения в туризме. Организация индивидуальных путешествий на автомобилях. Прокат автомобилей. Условия проката автомобилей в Республике Беларусь и других странах мира. Документация для автопутешествий.

Виды автобусов. Требования к техническому состоянию автобусов. Обеспечение безопасности автобусных путешествий. Рабочий день водителя. Договор аренды автобуса. Планирование и организация автобусных туров. Права и обязанности водителя автобуса и руководителя туристической группы во время туристической поездки или экскурсии. Организация сотрудничества турфирм с транспортными организациями. Правила перевозки детских групп.

Рельсовый транспорт как средство передвижения в туризме. Трамвай, метро, фуникулер, канатная дорога. Железнодорожные перевозки в туризме. Характеристика подвижного состава. Станции и вокзалы. Планирование и организация железнодорожного путешествия. Специальные и туристские поезда.

Средства воздушной перевозки и аттракционы в туризме: парашюты, парапланы, дельтапланы, воздушные шары и дирижабли. Использование вертолетов для перевозки туристов. Средства гражданской авиации для целей туризма. Аэродромы, аэропорты, авиавокзалы. Услуги наземных служб. Услуги на борту судна. Регулярные и чартерные перевозки в туризме. Виды чартеров. Фирма-консолидатор – заказчик чартера. Условия бронирования мест. Ответственность туристской фирмы и авиакомпании. Опоздания и задержки в авиаперевозках.

Перевозка туристов водными видами транспорта. Средства речных перевозок. Организация речных круизов. Средства морских пассажирских перевозок. Паромные перевозки. Организация морских круизов. Перспективы развития круизного дела. Характеристика круизных судов. Программа обслуживания в круизных путешествиях. Анимация на борту круизного судна. Яхтенный туризм.

Другие средства перемещения туристов. Технические средства передвижения на основе мускульной силы человека: носилки, паланкины, повозки, рикши, лыжи, коньки, ролики, гребные лодки. Перевозки с помощью животных. Перемещения на животных в экстремальных турах. Животные как средство аттракционов в туризме. Зоопарки. Крупнейшие зоопарки мира. Зоопарк как средство аттракционов.

Путешествия авто-стопом.



<p>категорий международной торговли. Социальные функции туризма.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 1.3.</b></p> <p>Общепринятые определения туризма и туриста. Туризм - как социальное явление XX века. Составляющие туризм подсистемы (субсистемы): субъекты и объекты туризма. Классификация видов туризма: по территориальному аспекту, в зависимости от целей совершения поездок; в зависимости от сроков продолжительности тура; в зависимости от участия посредника в организации туристской поездки; в зависимости от степени организации тура; в зависимости от возраста туристов; в зависимости от средств передвижения. Три группы туризма: воздушный, наземный и водный туризм.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 1.4.</b></p> <p>Общие понятия «система управления социальным институтом». Специфика и направленность деятельности системы управления физической культурой, спортом и туризмом. Структура управления туризмом. Государственные органы управления туризмом, их структура и функции. Министерство спорта и туризма Республики Беларусь. Принципы, цели и методы государственного регулирования</p>		<p>Экспресс-опрос</p> <p>Экспресс-опрос</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------

<p>туристической деятельности.          Правовой статус и компетенция          Министерства спорта и туризма          Республики Беларусь в сфере          государственного регулирования          туризма.          Экспертно-координационный совет          по туризму при СМ РБ. Задачи          Совета.          Роль и функции Национального          агентства по туризму в Республике          Беларусь.          .Общая характеристика          общественных туристических          организаций.          .Система управления туризмом в          других странах.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям          по теме 1.5.</b></p> <p>Конституция Республики Беларусь,          Гражданский кодекс РБ и другие          нормативно-правовые документы,          касающиеся туристической          деятельности.          Закон Республики Беларусь «О          туризме» от 25.11.1999г с          изменениями и дополнениями 2007          и 2010 гг.          Национальная программа развития          туризма в Республике Беларусь на          2011-2015 гг.          Указы Президента Республики          Беларусь «О некоторых мерах          государственной поддержки          развития туризма в Республики          Беларусь» и «О мерах по развитию          агроэкотуризма в Республике          Беларусь».          Законы Республики Беларусь «О          защите прав потребителей», «О          страховании», «О рекламе».          Порядок пребывания иностранных</p>		<p>Экспресс-опрос</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------

<p>граждан на территории Республики Беларусь. Закон Республики Беларусь «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь».</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 1.6.</b></p> <p>Политика туризма и ее направления. Характеристика законодательного регулирования рабочего времени и отпусков. Территориальная политика и ее задачи. Определяющие условия развития внутреннего и въездного туризма. Общая характеристика глобальной национальной туристской политики. Общая характеристика региональной туристской политики и ее основные направления. Особенности целей туристской политики отдельного предприятия. Основные принципы государственного регулирования в сфере туризма.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 1.7.</b></p> <p>Подготовка специалистов туризма на факультете физического воспитания БГПУ. Кафедра теории и методики физической культуры и основные направления ее деятельности. Направление специальности «Менеджмент в туризме» и ее особенности. Подготовка кадров для международного туризма в БГУ.</p>		<p>Экспресс-опрос</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------



<p>Подготовка экономистов для сферы туризма и гостеприимства в БГЭУ. Подготовка кадров для туризма в БГУФК и в «Институте туризма». Школа экскурсоводов при Национальном агентстве по туризму. Подготовка аниматоров для туризма в БГУКИ. Международный опыт подготовки кадров для туризма и гостеприимства.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 1.8.</b></p> <p>Рынок труда в туризме: классификация, виды и сегменты. Деятельность менеджера и его задачи. Основные базовые операции современного менеджера международного туризма. Профессиональная этика работника турбизнеса. Профессионально-квалификационная структура кадров туризма. Повышение профессионального мастерства Занятость в туризме.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 1.9.</b></p> <p>Истоки развития краеведения в Республике Беларусь в конце XIX - начале XX веков. Первые экскурсии и экспедиции по белорусскому краю. Первые печатные краеведческие издания конца 19 века. Первые экспедиции по стране «потешных отрядов», соколов и скаутов.</p>		<p>Экспресс-опрос</p> <p>Экспресс-опрос</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------

<p>Роль Центрального бюро краеведения в развитии туристско-экскурсионной работы. Развитие школьных общественных музеев. Создание первых детских экскурсионно-туристских станций, станций юных туристов и детских туристских баз. Деятельность Республиканского центра туризма и краеведения учащейся молодежи.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 1.10.</b></p> <p>Подготовка специалистов для школьного туризма и краеведения. Развитие сети внешкольных учреждений туристско-краеведческого профиля. Развитие системы массовых туристских мероприятий с учащимися. Развитие сети школьных музеев. Деятельность станций юных туристов и детских туристских баз. Школьный туризм. Система туристско-краеведческой работы с учащимися.</p> <p><b>Вопросы к практическим занятиям по теме 1.10.</b></p> <p>Планирование и организация туристских походов со школьниками. Правила организации, подготовки и проведения туристских походов с учащимися.</p>			<p>Письменная работа</p> <p>Письменная работа</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------------------------------

<p style="text-align: center;"><b>РАЗДЕЛ 2.</b></p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 2.1.</b></p> <p>Субъекты современной индустрии туризма. Туристическая индустрия как производственно-имущественный комплекс. Характеристика отдельных типов предприятий туристской индустрии.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 2.2.</b></p> <p>Туристический рынок и виды (модели) его организации. Туристический рынок (рынок туристических услуг) как общественно-экономическое явление. «Субрынки» в сфере туризма. Четыре рыночные ситуации: чистая монополия; олигополия; монополистическая конкуренция; чистая конкуренция. Туристический спрос и его виды. Эластичность спроса. Факторы, влияющие на изменение туристического спроса и развитие туризма (детерминанты спроса).</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 2.3.</b></p> <p>Оказание туристических услуг как предпринимательская деятельность. Субъекты предпринимательства в сфере туризма. Коммерческие и некоммерческие организации.</p>	<p style="text-align: center;">Экспресс-опрос</p> <p style="text-align: center;">Экспресс-опрос</p> <p style="text-align: center;">Экспресс-опрос</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Наиболее распространенные формы предпринимательства в туризме. Права, обязанности и ответственность участников различных форм предпринимательской деятельности в туризме.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 2.4.</b></p> <p>Характеристики туристических организаций. Цели туристических организаций. Организационно-правовые формы туристических организаций. Основные этапы создания туристического предприятия. Учредительные документы предприятия. Этап подбора кадров. Структура и персонал туристического предприятия. Выход на туристический рынок.</p> <p><b>Вопросы к практическим занятиям по теме 2.4.</b></p> <p>Основные этапы создания туристического предприятия. Подготовка учредительных документов. Государственная регистрация. Регистрация фирмы в налоговой инспекции, фонде социальной защиты населения, центре занятости, открытие расчетного счета в банке, изготовление штампа, печати и фирменного бланка. Выбор названия фирмы. Подбор и оборудование офиса, а также формирование внутренней среды предприятия. Этап подбора кадров.</p>		<p>Экспресс-опрос</p> <p>групповая и индивидуальная творческая работа – ролевая игра</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Разработка сайта фирмы.  Разработка эффективной маркетинговой стратегии, включающей рекламную деятельность и паблик рилейшнз.  Выбор направления деятельности.  Выход на туристический рынок.</p> <p><b>(форма занятий: ролевые игры, презентации, групповая и индивидуальная творческая работа - презентации)</b></p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 2.5.</b></p> <p>Цели и задачи туристского предприятия.  Цели, задачи и миссия туристического предприятия.  Разработка плана мероприятий по внедрению стратегии и достижению стратегических целей предприятия.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 2.6.</b></p> <p>Информационные технологии (ИТ) в туризме.  Использование в туристической индустрии национальных и международных систем бронирования, компьютерной сети Интернет, мультимедийных каталогов туристических путешествий по различным направлениям, электронных баз данных по нормативно-правовым актам, систем взаиморасчетов и других современных достижений в области информационных технологий.</p>		<p>Экспресс-опрос</p> <p>Практические задания</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------

	<p><b>Вопросы к практическому занятию по теме 2.6.</b></p> <p>Использование туристических поисковых систем. Системы бронирования в туризме.</p> <p style="text-align: center;"><b>РАЗДЕЛ 3.</b></p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 3.1.</b></p> <p>Классификация гостиниц и других средств размещения туристов. Характеристика коллективных средств размещения. Понятие таймшерные гостиницы. Гостиничные цепи и их характеристика. Понятие и характеристика корпоративных гостиничных цепей. Понятие и характеристика ассоциативных гостиничных цепей. Структура типового гостиничного предприятия. Процесс обслуживания туристов в гостинице. Бронирование мест, форма заявки и организация размещения туристов. Коды отношений между гостиницами и турагентствами. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Новые современные формы размещения туристов.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 3.2.</b></p> <p>Современное определение комплекса услуг предприятий</p>		<p>Практические задания</p> <p>Реферат</p> <p>Экспресс-опрос</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------

<p>питания.  Понятие стандарта предприятий питания.  Классификация и требования к предприятиям питания.  Виды питания.  Питание по формуле «все включено».  Формы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведский стол», «сухой паек».  Культура обслуживания.  Договорные отношения объектов питания с туристическими фирмами.  Организация питания в транспортных турах.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 3.3.</b></p> <p>Свобода перемещения и передвижения как фундамент свободы путешествия.  Этап перевозки (перемещения) как один из важнейших в организации туризма.  Виды и средства перевозок в туризме.  Эффективность различных видов перевозок.  Основные и дополнительные мотивации выбора вида перевозки для путешествия.  Наиболее популярные и эффективные средства передвижения в туризме.  Права и обязанности водителя автобуса и руководителя туристической группы во время туристической поездки или экскурсии.  Организация сотрудничества турфирм с транспортными</p>		<p>Устный опрос</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------

<p>организациями.  Правила перевозки детских групп.  <b>Вопросы к практическим занятиям по теме 3.3.</b></p> <p>Планирование и организация велосипедных туров.  Планирование и организация мотопутешествий.  Организация индивидуальных путешествий на автомобилях.  Документация для автопутешествий.  Планирование и организация автобусных туров.  Договор аренды автобуса.  Железнодорожные перевозки в туризме. Характеристика подвижного состава.  Планирование и организация железнодорожного путешествия.  Специальные и туристские поезда.  Регулярные и чартерные перевозки в туризме. Виды чартеров.  .Условия бронирования мест.  .Ответственность туристской фирмы и авиакомпании.  .Перевозка туристов водными видами транспорта  .Организация речных и морских круизов  Программа обслуживания в круизных путешествиях.  Анимация на борту круизного судна.  Другие средства перемещения туристов.  Перевозки с помощью животных.  Путешествия авто-стопом.  Организация трансфера.  Договорные отношения с транспортными организациями.</p> <p><b>(форма занятий: ролевые игры, разработка маршрутов, групповая и индивидуальная творческая работа – презентации</b></p>		<p>Ролевые игры</p> <p>групповая и индивидуальная творческая работа – презентации</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------



<p><b>транспортных туров)</b></p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 3.4.</b></p> <p>Характеристика отдельных предприятий индустрии развлечений. Массовые развлечения и развлечения индивидуального порядка.</p> <p><b>РАЗДЕЛ 4.</b></p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по теме 4.1.</b></p> <p>Направления туристической деятельности по функциональным признакам. Участники туристической деятельности. Понятие и сущность туроперейтинга. Виды туроперейтинга и туроператоров. Субъекты туристической деятельности — туроператоры, турагенты. Функции туроператора. Рецептивные и инициативные туроператоры. Подразделение туроператоров по виду деятельности и по месту деятельности. Турагентская деятельность как предпринимательская деятельность.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 4.2.-4.16:</b></p> <p>Тур — основной продукт</p>		<p>Экспресс-опрос</p> <p>Устный опрос</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------

<p>деятельности туристского предприятия</p> <p>Тур и туристский маршрут, основные понятия, сходство и различия.</p> <p>ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».</p> <p>Закон РБ «О защите прав потребителей».</p> <p>Требования к проектной документации тура.</p> <p>Вербальная модель туристической услуги.</p> <p>Технологическая документация проектируемой услуги:</p> <p>а) технологическая карта туристического путешествия;</p> <p>б) график загрузки предприятия - поставщика услуг;</p> <p>в) информационный листок к договору;</p> <p>г) программа обслуживания туристов.</p> <p>Обязательные и рекомендуемые требования к туристической услуге.</p> <p>Методы контроля качества обслуживания туристов.</p> <p>. Анализ проекта как завершающий этап проектирования услуги.</p> <p>. Программное обслуживание туристов.</p> <p>. Характеристика оптимальной программы обслуживания.</p> <p>. Анимация в программе обслуживания туристов.</p> <p>. Договорные отношения с поставщиками услуг.</p> <p>. Виды соглашений с поставщиками услуг.</p> <p>. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами.</p> <p>. Особенности планирования и организации некоторых туров.</p>		<p>Письменная и творческая работа – презентация</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------

	<p><b>Вопросы к практическим занятиям по темам 4.2.-4.16:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка технологической документации тура;</li> <li>- разработка договора с поставщиком услуг;</li> <li>- разработка программы обслуживания туристов на маршруте;</li> <li>- разработка анимационных программ для различных туров;</li> <li>- разработка программы детского тура;</li> <li>- разработка программы оздоровительного тура;</li> <li>- разработка программы религиозного (паломнического) тура;</li> <li>- разработка программы экологического тура (либо агри-экотура).</li> </ul> <p><b>(форма занятий: ролевые игры, разработка туров и программ обслуживания, Групповая и индивидуальная творческая работа – презентации туров и анимационных программ)</b></p> <p><b>РАЗДЕЛ 5.</b> <b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.1.:</b></p> <p>Методическое обеспечение туристского продукта. Технологическая документация тура. Паспортные формальности при выезде за границу. Порядок оформления выезда детей за границу. Таможенные формальности.</p>		<p>групповая и индивидуальная творческая работа – презентации</p> <p>Письменная работа</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Пограничные формальности. Правила прохождения границы. Санитарные формальности при пересечении государственных границ. Аэропортовый, экологический, дорожные и др. сборы.</p>		<p>Устный опрос</p>
<p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.2.:</b></p> <p>Законодательная база, регулирующая въезд и выезд граждан Республики Беларусь. Паспорт как основной документ для путешествий. Типы паспортов. «Визовые», «безвизовые» страны. «Марочно-визовые» страны. Страны Шенгенского соглашения. Общие правила оформления визовых документов. Взаимодействие турфирм с консульскими службами</p>		<p>Устный опрос</p>
<p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.3.:</b></p> <p>Общее понятие безопасности и направления ее организации. Предотвращение рисков для туристов. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов. Санитарно-эпидемиологические правила в международном путешествии. Борьба Всемирной туристской организации с организованным секс-туризмом. Безопасность туристов во время перевозки. Туристская полиция. Правила поведения туристов в</p>		

<p>экстремальных ситуациях. Форс-мажорные обстоятельства, возникающие в туристских путешествиях.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.4.:</b></p> <p>Виды страхования в туризме. Страховой полис. Страховые гарантии. Страховой случай. Действия туриста и руководителя тургруппы при наступлении страхового случая. Страхование иностранных граждан, временно пребывающих на территории Республики Беларусь. Страхование транспортных средств.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.5.:</b></p> <p>Понятие стандартизации и сертификации. Государственные стандарты в области туризма. Обязательная и добровольная сертификация. Обязательные и рекомендуемые стандарты в туристической сфере. Сертифицирующие органы. Документы, необходимые для проведения сертификации. Анализ стандартов. Порядок проведения сертификации туристических предприятий.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.6.:</b></p> <p>Мотивы выбора турфирмы</p>		<p>Реферат</p> <p>Экспресс-опрос</p> <p>Ролевые игры</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------

<p>потенциальным потребителем турпродукта.  Профессиональное обслуживание потенциального потребителя в офисе.  Посещение потенциальным потребителем офиса турфирмы.  Предоставление гарантий качественного обслуживания в планируемом отдыхе.  Основные требования к квалификации сотрудников офиса.  Задачи офиса по обслуживанию клиентов.  Этапы процесса общения с потенциальным клиентом.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.7.:</b></p> <p>Стратегия обслуживания и три главных компонента предпринимательства в сфере туризма: потребности клиентов; способность компании удовлетворить эти потребности; долгосрочная прибыль компании.  Основные составляющие менеджмента обслуживания туристов.  Понятие качества туристского обслуживания.  Качество продукции. Качество услуги.  Единый показатель качества работы туроператора.  Агентский подход к определению качества работы туроператора.  Потребительский подход к определению качества работы.  Основные направления в организации качества обслуживания туристов.  Обслуживание туристов в соответствии с государственными</p>		<p>Устный опрос</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------

<p>стандартами. Стратегическое направление работы по обеспечению системы качества туристского обслуживания.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.8.:</b></p> <p>Основные виды маркетинговой деятельности туристического предприятия. Конкурентная борьба как фактор усиления маркетинговой активности. Современные особенности маркетинговой политики туристских предприятий.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.9.:</b></p> <p>Реклама и информирование потребителей как один из необходимых элементов продвижения туристического продукта. Методы и нормативная основа рекламы туристического продукта. Тактическое решение по рекламе. Отличительные черты рекламы в индустрии туризма. Виды рекламы: информативная, убеждающая, напоминающая. Практические рекомендации по разработке рекламных сообщений. Организация рекламных туров, стади - туров.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.10.:</b></p> <p>Классификация выставочных мероприятий: по целям проведения; по частоте</p>		<p>Устный опрос</p> <p>Посещение туристической выставки</p> <p>Письменная работа-анализ результатов туристической выставки</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>проведения; по характеру предложения экспонатов; по составу участников.</p> <p>Международные и национальные выставки.</p> <p>Этапы работы турфирмы в выставочном мероприятии.</p> <p>Реализация туров во время выставки.</p> <p>Характеристика и особенности наиболее крупных туристических мероприятий: Международная биржа по туризму в Берлине (ITB), Всемирная туристская ярмарка в Лондоне (WTM), Международная туристская выставка в Мадриде (FITUR) и др.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.11.:</b></p> <p>Инновации как генеральная стратегия развития общества.</p> <p>Суть и принципы инновационного менеджмента.</p> <p>Типология нововведений: технические, технологические, социальные</p> <p>Социальные нововведения в сфере управления сложными социальными объектами.</p> <p>Туризм как объект нововведений.</p> <p>Управленческие нововведения и их характеристика.</p> <p>Принципы построения инновационной модели управления туризмом.</p> <p>Организационно-управленческие комплексы в туризме и их особенности.</p> <p>Стратегия инновационного менеджмента и ее характеристика.</p> <p>Направленность деятельности инновационного менеджмента.</p>		<p>Устный опрос</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------



<p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.12.:</b></p> <p>Туристская политика на международном уровне. Роль ООН, ЮНЕСКО и Всемирной туристской организации в международной туристской политике. Две основные группы международных правовых актов в сфере туризма: акты, затрагивающие интересы стран СНГ; акты, затрагивающие интересы иных иностранных государств. Основные регулирующие документы в сфере международного туризма. Совет по туризму стран СНГ. Основные акты о сотрудничестве государств - участников СНГ в области туризма.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.13.:</b></p> <p>Краткая характеристика и направления деятельности Всемирной туристской организации - ЮНВТО. Цели, задачи и структура Всемирной туристской организации. Виды международных туристских организаций и их характеристика. Характеристика основных групп международных туристских организаций. Характеристика мировых туристских организаций общего характера. Характеристика мировых туристских организаций отраслевого характера. Характеристика региональных туристских организаций общего</p>		<p>Экспресс-опрос</p> <p>Реферат</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------

<p>характера. Характеристика региональных туристских организаций отраслевого характера. Характеристика специализированных международных туристских организаций. Характеристика особых организаций туристской сферы.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.14.:</b></p> <p>Место международного туризма в мировом экспорте товаров и услуг Туризм как ключ к развитию, процветанию и благосостоянию. Современные тенденции мирового туризма. Влияние мирового экономического кризиса на развитие туристской индустрии. Текущий и долгосрочный прогнозы развития мирового туризма по данным ВТО. Благоприятные прогнозы ВТО к 2020 году для туризма в Европе, Восточной Азии и Америке.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.15.:</b></p> <p>Современное состояние туристического рынка Республики Беларусь. Специфика развития туризма в Беларуси. Туристические ресурсы Республики Беларусь, государственный кадастр туристических ресурсов. Перспективы развития туристического рынка Республики Беларусь. Приоритетные направления</p>			<p>Экспресс-опрос</p> <p>Реферат</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------

<p>государственного регулирования в сфере туризма. Наиболее перспективные для развития виды туризма для Республики Беларусь. Вклад Чемпионата мира по хоккею 2014 года в развитие туризма в РБ.</p> <p><b>Вопросы к семинарским занятиям по темам 5.16.:</b> Государственный кадастр туристических ресурсов Республики Беларусь. Характеристика рекреационных ресурсов регионов Республики Беларусь. Туристско-экскурсионный потенциал Республики Беларусь. Развитие услуг агроусадьб. Программное обслуживание в агроусадьбах. Развитие инфраструктуры туризма РБ. Создание положительного имиджа страны на международном туристическом рынке. Основные факторы, сдерживающие развитие туризма в Республике Беларусь. Характеристика туристско-экскурсионного потенциала регионов Республики Беларусь.</p> <p><b>Вопросы к практическим занятиям по темам 5.16.:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика туристско-экскурсионного потенциала регионов Республики Беларусь.</li> <li>2. Рекреационные ресурсы регионов Республики Беларусь.</li> <li>3. Историко-культурный потенциал регионов Республики Беларусь.</li> </ol>		<p>групповая и индивидуальная творческая работа – презентации</p> <p>Устный опрос, реферат</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------

**(форма занятий: экспресс-опросы, контрольные работы, творческие работы-презентации, рефераты)**

## **РАЗДЕЛ 6**

### **Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.1.:**

Предпосылки и история зарождения менеджмента как науки – Ф. Тэйлор и его школа научного управления.

Файоль и классическая школа управления.

Принципы Файоля.

Школа количественных методов в управлении и ее вклад в современную практику управленческого труда.

Поведенческое направление и его школы.

Школа человеческих отношений

### **Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.2.:**

Туризм в мировой экономике.

Основные термины, аббревиатура, используемые в туризме.

Ресурсы туристской организации.

### **Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.3.:**

Звенья управления.

Уровни управления.

Типы организационных структур.

### **Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.4.:**

Тактика как способ реализации выбранной стратегии.

Организация как функция построения и оптимизации структур.

Прогнозирование, общая характеристика, назначение и разновидности прогнозов.

Устный опрос

Письменная работа

Устный опрос,  
ситуационные задания

Устный опрос

Устный опрос,  
ситуационные задания

<p><b>Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.5.:</b>  Множественность и разнообразие методов менеджмента.  Административный, экономический, социально-психологический методы менеджмента.  Направленность, содержание и организационная форма методов управления.</p> <p><b>Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.6.:</b>  Содержание и виды управленческих решений.  Виды управленческих решений.  Организация и контроль выполнения управленческих решений.  Характеристика функций контроля за выполнением принятых решений.</p> <p><b>Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.7.:</b>  Требования к менеджеру.  Ограничения в деятельности руководителя.  Основные этапы трудового коллектива  Власть и ее формы.  Утилитарная, авторитарно-нормативная и смешанная власть.  Типология лидерства</p> <p><b>Вопросы к практическому занятию по теме 6.8.:</b>  Разновидности стилей и их критерии.  Классические стили руководства.  Личностные качества руководителя, определяющие выбор стиля.</p>		<p>Устный опрос, реферат</p> <p>Деловые игры</p> <p>Устный опрос</p> <p>Ситуационные задания, составление профиограммы</p> <p>Устный опрос, реферат</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.9.:</b>  Кадровая политика организации и ее цели.  Научно-методические принципы подбора и отбора кадров</p> <p><b>Вопросы к практическим занятиям по теме 6.9.:</b>  Профессиограммы менеджеров туризма и их комплексная характеристика.  Механизмы аттестации и переаттестации работников туристских организаций.</p> <p><b>Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.10.:</b>  Управление туристической организацией.  Современные концепции управления персоналом организации и их комплексная характеристика.</p> <p><b>Вопросы к семинарскому занятию по теме 6.11.:</b>  Методы разрешения конфликтов.  Педагогические методы разрешения конфликтов и их особенности.  Административные методы разрешения конфликтов и границы их применения.</p> <p><b>Вопросы к практическим занятиям по теме 6.11.:</b>  Структура деятельности менеджера в ситуации конфликта.  Стили и особенности поведения менеджера в конфликтной ситуации.</p> <p><b>Вопросы к практическому занятию по теме 6.12.:</b>  Условия эффективности деловых совещаний.  Схема проведения деловых</p>		<p>Устный опрос</p> <p>Деловые игры, ситуационные задания</p> <p>Рольевые игры, ситуационные задания</p> <p>Экспресс-опрос</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

переговоров. Организация проведения деловых совещаний Деловые переговоры			
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

## ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### ОСНОВНАЯ:

1. Александрова, А.Ю. География международного туризма: учеб. пособие для вузов / А.Ю.Александрова. – М., 2007.
2. Аринович, И.С. Туристско-экскурсионный бизнес, Мн, БГПУ, 2014.
3. Биржаков, М.Б. Введение в туризм: учебник для студентов вузов / М.Б. Биржаков. – 8-е изд., перераб. и доп., М.: Невский Фонд. – СПб.: ИД Герда, 2006.– 512 с.
4. Ганэ, В.А. Стратегический менеджмент: факторный анализ и эффективность управления: учеб.-метод. комплекс / В.А. Ганэ. – 2-е изд. – Минск: Изд-во МИУ, 2008. – 192 с.
5. Голова, О.Б. Менеджмент туризма: практ. Курс / О.Б. Голова. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 224 с.
6. Горбылева, З.Н. Экономика туризма / З.Н. Горбылева. – Минск: БГЭУ, 2004.
7. Гуляев, В.Г. Организация туристских перевозок. М., Финансы и статистика, 2001.
8. Емельянов, Б.В. Экскурсоведение. М., Советский спорт, 2007.
9. Жолдак, В.И., Квартальнов В.А. Основы менеджмента в спорте и туризме. М., Советский спорт, 2001.
10. Изотова, М.А. Инновации в социокультурном бизнесе и туризме / М.А. Изотова. – М.: Сов. спорт, 2006. – 224 с.
11. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2000.
12. Кабушкин, Н.И. Организация туризма / Н.И. Кабушкин. – Минск, 2004.
13. Квартальнов, В.А.(под редакцией). Туризм как объект управления. М., Финансы и статистика, 2002.
14. Маринин, М.М Туристские формальности и безопасность в туризме / М.М. Маринин. – М.: Финансы и статистика, 2002.

15. Мескон, М.Х. Основы менеджмента: пер с англ. / М.Х.Мескон, М. Альберт, Ф.Хедоури. – М.: Дело, 2002. – 704 с.

16. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М.Сергеева [и др.]; под общ. ред. Н.И. Кабушкина ВООК. – Минск: Новое знание, 2006. – 640 с.

17. Шаповал, Г.Ф. История туризма: учеб.-практ. пособие / Г.Ф.Шаповал – Минск: БГЭУ, 1999.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

1. Байгот, С.А. Основы менеджмента / С.А. Байгот, Е.Е. Ефимчик; науч. ред. А.И. Авраменко. ВООК. – Минск: Агенство "САДИ", 1997. – 59 с.

2. Бабкин, А.В. Специальные виды туризма. Ростов-Дон, Феникс, 2008.

3. Балабанов, И. Т. Экономика туризма: учеб. пособие / И.Т. Балабанов, А.И. Балабанов. – М: Финансы и статистика, 2000. – 176 с.

4. Биржаков, М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – М-СПб: «Невский фонд», 2006.

5. Бутко, И.И., Ситников Е.А., Д.С. Ушаков. Туристический бизнес, Ростов-Дон, Феникс, 2008.

6. Введение в специальность: история сервиса [Текст]: учеб. пособие / Д.А. Аманжолова [и др.]. ВООК. – М.: Альфа – М: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.

7. Волошин, Н.И. Правовое регулирование в туризме: учебник / Н.И.Волошин. – М.: Сов. спорт, 2004. – 408 с.

8. Гаранин, Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации: учеб. пособие / Н.И.Гаранин, И.И.Булыгина; Российская международная академия туризма. ВООК. – Москва: Советский спорт, 2004. – 128 с.

9. Дадалко, В.А. Мировая экономика: учеб. пособие / В.А. Дадалко. – Минск: "Ураджай", "Интерпрессервис", 2001. – 592 с.

10. Долженко, Г.П. Экскурсионное дело. М. - Ростов-Дон, 2005.

11. Дурович, А.П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие / А.П. Дурович, А.С. Копанев; под общ. ред. З.М. Горбылевой. – Минск.: "Экономпресс", 1999.

12. Жулевич, Е.В. Организация туризма: учеб.- практ. пособие / Е.В.Жулевич, А.С.Копанев. ВООК. – Минск: БГЭУ, 1999. – 153 с.

13. Закон РБ «О туризме» № 206 от 9 января 2007.

14. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие / Н.И.Кабушкин.ВООК.-8-е изд., стереотипное. – М.: Новое знание, 2005. – 336 с.

15. Квартальнов, В.А. Теория и практика туризма: учебник / В.А. Квартальнов. ВООК. – Москва: Финансы и статистика, 2003. – 672 с.

16. Кириллов, А. Т. Маркетинг в туризме / А.Т. Кириллов, Л.А.



Волкова. – СПб.: Издательство С.-Петербургского университета, 1996. – 184 с.

17. Курило, Л.В. Теория и практика анимации. М., Советский спорт, 2006.

18. Национальная программа развития туризма Республики Беларусь На 2011-2015 годы.

19. Об утверждении Типового договора на оказание туристских услуг: Постановление Совета Министров Республики Беларусь № 668 от 12.05.2000 г. // Собрание декретов, указов Президента и постановлений Правительства Республики Беларусь. - 2000. -, № 14. – С. 32-37.

20. Организация туристской, краеведческой и экскурсионной работы в школе: метод. рекомендации для педагогов школ. ВООК. – Минск: РЦД- ЮТиЭМинобр РБ, 2000. -50с.

21. Осипова, О.Я. Транспортное обслуживание туристов. М., Academia, 2004.

22. Основы менеджмента: учеб. Пособие /Под ред. В.И.Королева. – М.: МАГИСТР, 2008. – 620 с.

23. Приказ МСиТ № 802 от 17.08.2007 «О профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков»

24. Сухов, Р.И. Организация работы туристического агентства: учеб. пособие.- 2-е изд., перераб. и доп. / Р.И. Сухов. – М.: MapT, 2006. – 160

25. Черных, Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания туристов. М., Советский спорт, 2002.

26. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М: «КНОРУС», 2006

Трансфер. Реализация билетов. Льготы и тарифы на транспорте. Условия перевозки багажа различными видами транспорта. Правила перевозки детей. Правила перевозки животных на транспорте. Памятка для путешественников на транспорте. Договорные отношения с транспортными организациями.

### **Тема 3.4. ИНФРАСТРУКТУРА РАЗВЛЕЧЕНИЙ ТУРИСТОВ**

Индустрия развлечений имеет сложный отраслевой состав. К ней относятся многочисленные предприятия розничной торговли, начиная от «блошиных» рынков и крупных торговых центров до бутиков, сувенирных лавок и антикварных салонов. Для любителей азартных и спортивных игр и развлечений создается множество аттракционов, спортивно-развлекательных комплексов и игорных заведений. Особое место занимают казино и ипподромы. Большой популярностью среди туристов пользуются дискотеки, спортивные, молодежные и ночные клубы, а также кабаре и варьете. Уникальные возможности развлечения предоставляют крупные тематические парки и парки развлечений, разнообразные по тематике и набору услуг. Наибольшей популярностью пользуются аквапарки, парки ужасов и космические парки.

Предприятия индустрии досуга придерживаются традиции развлечения, дополняя их новыми элементами. В настоящее время приобрели популярность мультимедийные залы, кафе-театры, уличные театры и другие представления на открытом воздухе. Они дополняют панораму выставочных и киноконцертных комплексов, мюзик-холлов и киностудий, успешно сотрудничающих с турфирмами. Это дополняется сетью национальных центров культуры и спорта других стран, которые предлагают широкий набор мероприятий. Для любителей спокойного отдыха имеется сеть ландшафтных и исторических парков, ботанических садов. Любителям животных предлагают свои услуги различные зоопарки, аквариумы, океанарии, дельфинарии.

Значительная часть этих предприятий размещена в крупных туристских центрах, поэтому география отрасли дает представление о территориальных особенностях развития туризма. Разнообразный спектр услуг предоставляют туристам природно-рекреационные парки. Сюда относятся национальные парки, заповедники и заказники. Музеи, музейные комплексы.

Специалистами отрасли организуются как массовые развлечения, так и развлечения индивидуального порядка.

## **РАЗДЕЛ 4. ТУРОПЕРЕЙТИНГ**

## **ТЕМА 4.1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ ТУРОПРЕЙТИНГА**

Направления туристической деятельности по функциональным признакам. Участники туристической деятельности — туристы, а также юридические и физические лица, имеющие намерение заказать, заказывающие либо заказавшие туристические услуги для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Понятие и сущность туроперейтинга. Виды туроперейтинга и туроператоров. Субъекты туристической деятельности — туроператоры, турагенты.

Основные различия между деятельностью туроператора и турагента. Туроперейтинг как вид производственной деятельности туристического предприятия по разработке и реализации туристского продукта. Особенности производственной деятельности в сфере услуг. Экономические функции туризма и их связь с туроперейтингом. Функции туроператора. Рецептивные и инициативные туроператоры. Подразделение туроператоров по виду деятельности на: операторов массового рынка и специализированных операторов. По месту деятельности: на местных (внутренних) туроператоров; выездных туроператоров; туроператоров на приеме.

Турагентская деятельность как предпринимательская деятельность юридических лиц или индивидуальных предпринимателей (турагентов) по реализации туров, сформированных туроператорами — резидентами Республики Беларусь, участникам туристической деятельности, а также по оказанию консультационно-информационных услуг, связанных с организацией путешествия;

## **ТЕМА 4.2. ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПРОДУКТ, ЕГО ОСОБЕННОСТИ И СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ**

Тур — основной продукт деятельности туристского предприятия

Тур и туристский маршрут, основные понятия, сходство и различия. Определение тура. Классификация туров. Турпакет, сущность и понятие турпакета, его основные характеристики. Компоненты турпакета. Основные и дополнительные услуги, услуги партнеров и собственного производства. Основные потребительские свойства туристского продукта: обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации; гибкость, полезность. Требования к организации туров, национальные и международные рекомендации и стандарты. Гагская и Манильская декларации по туризму. Гостеприимство в сфере туристской индустрии как профессиональное требование.

Рекомендуемые и обязательные требования к формированию тура. ГОСТ 28681.2-95 «Туристские услуги. Общие требования» (соответствие назначению, точность и своевременность исполнения, комплексность,

этичность обслуживающего персонала, комфортность, эстетичность, эргономичность). Безопасность туристов. ГОСТ 28681.3-95 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

### **ТЕМА 4.3. ПЛАНИРОВАНИЕ ТУРОВ**

Этап исследования и анализа. Основные элементы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на разработку туров и их реализацию. Элементы внутренней среды: базовые, финансовые, деловые, информационные, возможности персонала, технологические. Элементы внешней среды: потребители, партнеры и поставщики, конкуренты, государственные органы, общественные организации, консульские учреждения. Разработка и формирование замысла тура – важный этап в процессе разработки тура туристской компанией. Методы формирования идеи. Схема взаимодействия туристской компании в процессе создания тура. Краткая характеристика потребителя как основного элемента в процессе планирования. Краткая характеристика конкурента как основного элемента в процессе планирования. Краткая характеристика партнера и поставщика как основного элемента в процессе планирования. Создание привлекательного туристского продукта. Изучение рынка спроса и предложения. Источники информации. Определение конкурентов и формирование конкурентного преимущества. Этап формирования комплекса услуг.

Взаимодействие туристских компаний в процессе создания тура. Классификация туристских услуг.

### **ТЕМА 4.4. ВЫБОР ПАРТНЕРОВ – ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ**

Подбор партнеров и поставщиков. Требования к партнерам и поставщикам. Определение схемы работы. Договорные отношения и специфика работы с поставщиками услуг. Переговоры с поставщиками услуг предшествующие подписанию договоров. Подготовка к ведению переговоров. Предварительный анализ обстоятельств переговоров, путей реализации возможных решений, «портрета» вашего партнера по переговорам. Правила психологического подхода к ведению переговоров. Правовые последствия переговоров. Учет форс-мажорных обстоятельств, условий материальной и финансовой ответственности, сроков действия договора и возможности преждевременного аннулирования. Подписание договора, графиков заездов групп, выделения транспорта и др. туристской документации.

### **ТЕМА 4.5. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРОВ**

## ТВОРЧЕСКАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Творческая работа студентов по дисциплине «Менеджмент туризма» заключается:

- в самостоятельном поиске материалов для докладов на семинарских занятиях;
- подготовке сообщений для экспресс-опросов;
- участии в ролевых играх;
- написании письменных работ по соответствующим темам;
- создании мультимедийных презентаций по темам дисциплины (например: «Туристский регион», «Новая туристская фирма», «Коллектив турфирмы», «Новая экскурсия», «Тур», «Программа тура» и т.д.);
- анализе экскурсии;
- сборе информации для анализа результатов туристических выставок.

Составление технологических документов по туру. ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». Пакет услуг. Программа обслуживания. Требования к составлению программы. Технологическая карта маршрута. График загрузки туристического предприятия. Технологическая карта экскурсии. Схема маршрута транспортной экскурсии. Контрольный текст экскурсии. «Портфель» экскурсовода. Разработка и оформление необходимой документации. Служебные и общие каталоги. Ценовые приложения к каталогу

#### **ТЕМА 4.6. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОВ**

Подготовка персонала к массовым продажам. Распределение обязанностей среди сотрудников. Продажи. Прямые и косвенные продажи. Требования к персоналу. Первичный контакт с клиентом. Схема работы с клиентом. Правила телефонного общения с клиентом. Преодоление физических, экономических, психо-эмоциональных и др. барьеров клиентов. Методы продажи. Техническое оформление продажи. Оформление анкеты-заявки, договора-ваучера. Обязанности и права сторон. Условия отказа от туристской поездки. Условия аннуляции туристской поездки. Взимание оплаты за тур.

Требования к обслуживанию туристов в туристской поездке. Услуги по встречам и провозам. Положение о гиде-переводчике, руководителе туристской группы. Конфликты во время тура и способы их разрешения. Форс-мажор. непредвиденные и страховые случаи. Порядок урегулирования претензий туристов. Оценка результатов деятельности туристического предприятия за сезон.

#### **Тема 4.7. ФОРМИРОВАНИЕ СБЫТОВОЙ СЕТИ И ДОГОВОРНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В ТУРИЗМЕ**

Поиск перспективных партнеров по сбыту, изучение их деловых качеств, заключение сделки и последующая работа по совершенствованию сотрудничества. Два направления формирования каналов сбыта: внешние каналы (зарубежные) и внутренние.

Каналы реализации туристского продукта: создание собственных бюро продаж; создание посреднической турагентской сети; наличие связи с крупными организациями и предприятиями; использование специализированных магазинов; продажа туров по почте. Комбинированные каналы продвижения турпродукта. Характеристика основных форм продажи туристского продукта. Основные условия агентских соглашений. Рыночные каналы продвижения продукта туроператора. Розничные и оптовые туристские фирмы. Традиционные и нетрадиционные формы сбыта турпродукта.

Виды договоров, применяемые в туризме. Структура договора: вводная часть, предмет договора, обязанности сторон, права и ответственность сторон, цена и порядок расчетов, форс-мажорные обстоятельства, порядок разрешения споров, реквизиты сторон. Договоры с гостиницами, предприятиями питания, транспортными предприятиями, музеями.

Порядок и условия заключения договора. Обязательные приложения к договору-ваучеру. Получение, хранение договора-ваучера. Правила заполнения договора-ваучера. Требования к оформлению программы тура. Рекомендации по оформлению приложения к основному договору. Анкета-заявка. Права и обязанности сторон. Ответственность сторон. Форс-мажорные обстоятельства. Отказ от исполнения договора. Порядок изменения и расторжения договора. Рассмотрение споров. Недостатки договора.

#### **Тема 4.8. ЦЕНОВАЯ ПОЛИТИКА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

При ценообразовании в туризме учитывают следующие факторы: наличие товаров-заменителей у конкурентов; степень насыщения потребностей своего целевого рынка; изменения в окружающей среде (политической, экономической, правовой); качество продукта; отличительные характеристики продукта; конкурентов; сезонность и психологические особенности.

На ценообразование в туристической отрасли влияет невозможность хранения продукта вследствие его нематериальной природы. Кроме того, туристический рынок регулируется государством, которое нередко контролирует цены и сезонную дифференциацию цен.

На цену туристического продукта влияют следующие факторы: класс обслуживания (степень комфортности); вид туристического путешествия (авиационный, железнодорожный, автобусный и др.); формы обслуживания (групповой или индивидуальный тур); конъюнктура рынка на услуги туризма и др.

Структура цены на туристический продукт. Цена на услуги туризма включает следующие элементы: стоимость сырья (например, продуктов для приготовления пищи и др.); текущие расходы на производство, реализацию и организацию потребления услуг; косвенные налоги по отдельным видам услуг (например, налог на добавленную стоимость, акцизы, таможенные пошлины и др.); прибыль.

#### **Тема 4.9. КЛАССЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТИПОЛОГИЯ ТУРИСТОВ**

Применение классов обслуживания для обозначения качества предоставляемых услуг. Условные обозначения уровней обслуживания: «люкс», первый класс, туристский класс, экономический класс.

Уровень обслуживания по классу «люкс». VIP-обслуживание. Уровень обслуживания туристов по первому классу. Туристский класс как самый массовый вариант обслуживания. Уровень обслуживания по экономическому классу как самый дешевый вариант. Национальные варианты и отличие в классах обслуживания.

Типология туристов как важный элемент работы менеджеров турфирмы. Признаки классификации туристов: активность и стиль жизни.

Шесть групп туристов выделяемых по активности: любители спокойного отдыха, любители удовольствий, любители активного отдыха, любители спортивного отдыха, отдыхающие с целью познания, изучения, любители приключений.

Четыре группы туристов в зависимости от стиля жизни: любители наслаждений, тенденциозные туристы, семейные туристы, всецело отдыхающие. Снобы-туристы.

Четыре категории туристов как покупателей туристского продукта: «экономные», «персонифицированные», «этичные», «апатичные». В зависимости от вида предъявляемого спроса на туристский продукт три группы туристов: люди с туристскими потребностями и желание путешествовать; люди с высокой покупательской способностью; люди с покупательским поведением.

Типы туристов по классификации немецкого исследователя Г.Гана.

## **Тема 4.10 ПРОГРАММНЫЙ ТУРИЗМ**

Программный туризм и программный туроперейтинг. Усиление конкурентной борьбы в туристическом бизнесе как фактор вызвавший специализацию турфирм на определенном виде программ.

Тематическая направленность туристических программ. Три составляющие туристического программирования: качество, оптимальность, психологическая подготовка к восприятию программ.

Принципы современного программного обслуживания: освобождение, оптимальное обслуживание, активность, уважение к клиенту, индивидуальный подход, свобода от тенденций, наглядность объема обслуживания, корректность обслуживания и продажи, наличие бесплатной информации.

Цель путешествия как основа туристической программы. Гостеприимство в сфере туристической индустрии как профессиональное требование. Знаки внимания клиентам.

Классификация программ туристического отдыха: А (по целям путешествия), Б (по способу передвижения), В (по составу участников путешествия).



## **Тема 4.11. ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТУРИЗМЕ**

Экскурсионные фирмы на рынке туристических услуг. Экскурсионные бюро. Дифференцированное экскурсионное обслуживание. Экскурсовод, гид-переводчик, требования к профессии. Повышение профессионального мастерства экскурсоводов. Аттестация экскурсовода.

Современное состояние экскурсионного дела в мире и Республике Беларусь. Организация экскурсионного обслуживания различных групп населения: школьников, студентов, местного населения, отдыхающих в санаторно-курортных учреждениях и др. Специфика экскурсионного обслуживания иностранных туристов. Особенности организации экскурсионных туров. Преференции по экскурсионному обслуживанию, определенные в Указе Президента Республики Беларусь № 371. Правовое обеспечение экскурсионной деятельности в Республике Беларусь. Менеджмент экскурсионной фирмы. Продвижение новых экскурсионных услуг на рынок.

## **Тема 4.12. АНИМАЦИЯ И АТТРАКЦИЯ В ТУРИЗМЕ**

Анимационная (от лат. anima – душа; animatus – одушевление) или досуговая, деятельность человека и ее связь с рекреацией (от англ. recreation – восстановление сил). Анимация как метод и форма досуговой социальной активности личности.

Понятие «анимация», «рекреация», «досуг». Культурный досуг как способ восстановления физических и духовных сил человека. Программа отдыха.

Анимация как новое направление в туризме, призванное "вдохнуть душу" в туристские программы и тем самым привлечь к ним участников. Аниматор – специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ проведения досуга, ориентирующий человека в многообразии видов досуга, организующий полноценный досуг.

Программа отдыха как объединенный общей целью или замыслом план проведения туристических, физкультурно-оздоровительных, культурно-массовых, познавательных и любительских занятий.

Тип анимационных программ: спортивно-оздоровительная; туристско-оздоровительная, познавательно-экскурсионная, обучающая, любительская, зрелищно-развлекательная, комплексная. Формы анимационной деятельности.

Виды туристической анимации. Рекреационная сущность туристической анимации. Связь национальной культуры и анимационных программ. Анимация в этнографическом туризме. Индустрия развлечений и отдыха. Праздник как анимационное мероприятие. Современные оздоровительные программы в туристической анимации. Анимация как психолого-педагогический процесс. Анимационные программы для детей.

Гостиничная анимация. Анимация в круизных турах. Место анимации и аттракции в экскурсионных программах.

#### **Тема 4.13. СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕТСКИХ И МОЛОДЕЖНЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРОГРАММ**

Предложения туристических фирм для молодежи: образовательный, спортивный и экстремальный туризм.

Образовательный туризм (туризм с целью обучения) - поездки, совершаемые с целью обучения за рубежом или стажировки.

Услуги туристических фирм в сфере образовательного туризма: подготовка абитуриентов к сдаче международных тестов и экзаменов; подготовка тестов на минимально необходимое знание иностранного языка для прохождения обучения и адаптации на начальном периоде обучения; сопровождение и организация проживания в семьях; опекунов школьников и студентов на период обучения.

Спортивный туризм - путешествия, прямо или косвенно относящиеся к спорту. Спортивный туризм подразделяется на пассивный туризм и активный туризм. Организация специальных туров для болельщиков на крупные спортивные соревнования, Олимпийские игры и т.д. Организация поездок спортивных команд на соревнования и программ пребывания.

Составная часть активного туризма - экстремальный туризм и его виды: дайвинг, виндсерфинг, каякинг, рафтинг, альпинизм, горные лыжи, сноуборд, фрирайд и т.д. Разработка индивидуальных туров для любителей активного отдыха. Страхование участников экстремального туризма. Горнолыжная страховка.

Планирование и организация детских туров. Детские оздоровительные лагеря. Специальная подготовка и отбор сопровождающих педагогов. Программа детских-оздоровительных лагерей. Анимационные программы для детей.

#### **Тема 4.14. СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ ЛЕЧЕБНЫХ И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ ТУРОВ**

История курортологии. Приоритетные показатели возможностей курорта: климат, влияние его гидроминеральных ресурсов на здоровье человека. Рейтинг мировых курортов. Медицинский туризм, или получение врачебной помощи за рубежом.

Понятие «лечебный туризм». Две области лечебного туризма: бальнеологические программы и клиническое лечение.

Санаторно-курортный отдых, базирующийся на природно-климатических ресурсах конкретного региона как наиболее востребованный турпродукт в секторе лечебно-оздоровительных туров.

Клиническое лечение за рубежом как исключительно «штучный товар». Развитие лечебного (медицинского) туризма тесно связано с

географией и с достижениями в области медицины той или иной страны. Центры лечебного туризма: Германия, Швейцария, Израиль, США, Соединенное Королевство и Италия.

Спектр предложений лечебно-оздоровительного отдыха: Чешская Республика, Израиль, Венгрия, Германия, Словакия, Черногория, Италия, Франция, Швейцария, Австрия. В качестве дополнительной услуги лечебно-оздоровительные процедуры заказываются также в Румынии, Греции, Турции, Тунисе, Иордании.

Характеристика курортов и санаторного лечения в Республике Беларусь.

#### **Тема 4.15. СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ РЕЛИГИОЗНЫХ ТУРОВ**

Религиозный (паломнический) туризм - путешествие с религиозными целями. Один из древнейших видов туризма, связан не только с посещением религиозных святынь, но и с духовным совершенствованием.

Религиозный туризм - динамично развивающийся вид туризма. Прогнозы развития религиозного туризма - до 20% мирового туристского рынка. Четыре составляющие религиозного туризма, соответствующие наиболее распространенным религиям: христианство, ислам, иудаизм и буддизм.

Цели религиозного туризма. Чисто религиозная и познавательная. Основные направления туристских потоков в религиозном (паломническом) туризме: Святая земля в Израиле и Египте, гора Афон в Греции, Мекка и Медина, Ватикан (Рим), остров Валаам (Россия), г. Будслав (Беларусь) и другие. Пассивный религиозный туризм. Религиозное и культурное паломничество. Объекты культурного паломничества.

Специфика организации религиозных туров. Правила поведения туристов в местах религиозного поклонения, в религиозных храмах и храмовых комплексах. Особенности проведения экскурсий на религиозных объектах.

#### **Тема 4.16. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКИХ ТУРОВ**

Определения экологического туризма. Экотуризм как путешествия в места, главная особенность которых – относительно нетронутая природа, а цель - не нарушая целостности экосистем, получить представление о природных и культурно-этнографических особенностях посещаемой территории, которая создает такие экономические условия, когда охрана природы становится выгодной местному населению.

Функции экологического туризма: гуманитарная функция, социальная функция, экологическая функция, экономическая функция. Свойства экологического туризма.

Разновидность экологического туризма – агро-экотуризм - туризм в сельской местности, при котором туристы во время своего отдыха ведут сельский образ жизни на фермах и хуторах. Агро-экотуризм как одно из главных направлений развития внутреннего туризма в Республике Беларусь. Государственная поддержка агро-экотуризма.

Лидирующие страны по развитию экологического туризма – [Кения](#), [Танзания](#), [Эквадор](#), [Коста-Рика](#), [Непал](#), [Австралия](#), [Новая Зеландия](#) и [ЮАР](#).

Классификация экотуризма по видам транспорта. Различают экологически водный туризм (на байдарках, на плотах, каноэ, парусники и другие), пешеходный, лыжный, конный, велосипедный, автомобильный (электромобили), авиационный (планеры, аэростаты).

Организация наиболее популярных у туристов экологических туров - пеших походов, наблюдений за птицами, кино- и фотосъемка, экосафари, проживания в палаточных городках, посещения гор и альпинизм, рыбалки, водного туризма, ботанических экскурсий, археологического и палеонтологического туризма, спелеотуризма, наблюдения экзотических бабочек и т.д.

## **РАЗДЕЛ 5. ТУРИСТИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

### **Тема 5.1. ТУРИСТИЧЕСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ И ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Методическое обеспечение туристского продукта. Технологическая документация: технологическая карта туристского путешествия; график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время; информационный листок к путевке; бланки путевок; ваучеры; листы бронирования; бланки договоров с клиентами – турагентами; договора с партнерами – поставщиками услуг; калькуляция или расчеты стоимости туров; описания маршрутов; графики движения по маршрутам; карты-схемы маршрутов; тексты путевой информации; описание технологических особенностей туров; тексты памяток для туристов; справочные материалы по маршрутам; варианты рекламных проспектов и буклетов; прайс-листы (каталоги).

Паспортные формальности при выезде за границу. Порядок оформления выезда детей за границу. Оформление поездок в приграничную зону. Оформление документов для трансграничного туризма. Таможенные формальности. Беспшлинный ввоз товаров. Вывоз драгоценных металлов, монет из золота, платины, серебра. Конвенция СИТЕС. Правила перемещения валюты через границу. Пограничные формальности. Правила прохождения границы. Организация ускоренного прохождения границы. Санитарные формальности при пересечении государственных границ. Аэропортовый, дорожные и др. сборы.

### **Тема 5.2. ВИЗОВАЯ ПОДДЕРЖКА В ТУРИЗМЕ**

Законодательная база, регулирующая въезд и выезд граждан Республики Беларусь. Паспорт как основной документ для путешествий. Типы паспортов. Требования к оформлению паспорта гражданина Республики Беларусь. Типы документов для осуществления путешествий. Порядок оформления выезда детей за границу.

«Визовые», «безвизовые» страны. «Марочно-визовые» страны. Страны Шенгенского соглашения. Типы виз. Общие правила оформления визовых документов. Требования к фотографии, посольской анкете, справке с места работы (учебы), финансовому обеспечению. Оформление поездок в приграничную зону. Оформление документов для трансграничного туризма. Взаимодействие турфирм с консульскими службами. Порядок аккредитации туроператоров в консульствах отделах посольств. Противодействие торговле людьми.

Поведение туристов за рубежом в случае потери паспорта. Обращение в консульские учреждения страны за рубежом и международные гуманитарные организации. Депортация туристов.

### **Тема 5.3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПУТЕШЕСТВИЙ**

Общее понятие безопасности и направления ее организации. Природные и техногенные катастрофы. Предотвращение рисков для туристов. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов. Химические факторы риска для туристов. Биологические факторы риска для туристов. Психофизиологические факторы риска для туристов. Санитарно-эпидемиологические правила в международном путешествии. Краткая характеристика особо опасных инфекционных заболеваний. Краткая характеристика оспы и зоны ее распространения. Краткая характеристика холеры и зоны ее распространения. Краткая характеристика желтой лихорадки и зоны ее распространения. Краткая характеристика малярии и зоны ее распространения. Санитарные формальности. Влияние распространения ВИЧ - инфекции на туризм. Борьба Всемирной туристской организации с организованным секс-туризмом. Безопасность туристов во время перевозки. Обеспечение безопасности воздушных перевозок. Обеспечение безопасности морских путешествий.

Туристская полиция. Рекомендации для туристов по поведению в Европе, Азии или Африке. Угроза терроризма.

Правила поведения туристов в экстремальных ситуациях. Форс-мажорные обстоятельства, возникающие в туристских путешествиях. Помощь туристам от местных и зарубежных туроператоров, консульских служб, диппредставительств и международных гуманитарных организаций.

### **Тема 5.4. СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Виды страхования в туризме. Страхование рисков. Медицинское страхование. Страхование от несчастных случаев. Страхование багажа туристов. Страховой полис. Страховые гарантии. Страховой случай. Действия туриста и руководителя тургруппы при наступлении страхового случая. Повышающие и понижающие коэффициенты при страховании. Страхование иностранных граждан, временно пребывающих на территории Республики Беларусь. Страхование от невыезда. Страхование гражданской ответственности. Страхование транспортных средств.

## **Тема 5.5. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Понятие стандартизации и сертификации. Государственные стандарты в области туризма. Обязательная и добровольная сертификация. Обязательные и рекомендуемые стандарты в туристической сфере. Сертифицирующие органы. Подача заявки на сертификацию. Документы, необходимые для проведения сертификации. Предварительная сертификация. Инспекционная проверка. Анализ стандартов 28681.0-95 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения», 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг», 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», СТБ 5.3.01-99 «Порядок проведения сертификации туристских услуг», СТБ 13-52-2002 «Услуги туристские. Общие требования», СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования». Порядок проведения сертификации туристических предприятий. Преимущества и недостатки сертификации туристических предприятий.

## **Тема 5.6. ОБСЛУЖИВАНИЕ В ОФИСЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Мотивы выбора турфирмы потенциальным потребителем турпродукта.

Профессиональное обслуживание потенциального потребителя в офисе как главный показатель уровня привлекательности туристской фирмы. Посещение потенциальным потребителем офиса турфирмы. Предоставление необходимой информации о свойствах турпродукта при первой встрече с потребителем. Заслушивание потребностей клиента, их обобщение (резюме) и аргументированное предложение решения возникших проблем с помощью данной турфирмы. Выработанный сотрудником «стандарт общения» с потенциальным потребителем турпродукта. Предоставление гарантий качественного обслуживания в планируемом отдыхе. Задействование

сотрудником туристской фирмы при первой встрече с потенциальным клиентом опыта, информированности, коммуникативных способностей и шарма.

Предоставление качественного обслуживания как эффективный способ управления ожиданиями потребителей турпродукта.

Основные требования к квалификации сотрудников офиса: наличие и развитие социальных умений; постоянный анализ ситуаций общения.

Разделение потенциальных потребителей на три группы: частные (индивидуальные), участники групповой поездки, корпоративные клиенты.

Задачи офиса по обслуживанию клиентов. Этапы процесса общения с потенциальным клиентом. Эмоциональный и деловой контакт с клиентом. Аспекты процесса общения с потенциальным потребителем – коммуникативный, интерактивный и перцептивный. Особенности данных функций общения.

## **Тема 5.7. КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СПОСОБЫ ЕГО РЕГУЛИРОВАНИЯ**

Менеджмент обслуживания для качественного предоставления туристских услуг. Стратегия обслуживания и три главных компонента предпринимательства в сфере туризма. Потребности клиентов; способность компании удовлетворить эти потребности; долгосрочная прибыль компании. Стратегия обслуживания как генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических целей в обслуживании. Основные составляющие менеджмента обслуживания туристов: информация, обеспечение постоянной оперативной связи с поставщиками услуг, обратная связь с туристами на маршрутных турах, предоставление туристам страховых гарантий, соблюдение технологических особенностей тура.

Другие важные стратегические направления в обслуживании туристов – качество и культура обслуживания, информативность и насыщенность программ, ненавязчивость сервиса.

Понятие качества туристского обслуживания. Качество продукции. Качество услуги. Единый показатель качества работы туроператора.

Агентский подход к определению качества работы туроператора. Потребительский подход к определению качества работы. Основные направления в организации качества обслуживания туристов: потребительское качество каждой отдельной услуги; функциональное соответствие услуг требованиям определенного сегмента обслуживания; качественная технология предоставления услуг; гарантия в предоставлении заранее оплаченных услуг; анимация обслуживания; гарантия безопасности жизни, здоровья и имущества граждан и окружающей среды; квалифицированные кадры.

Обслуживание туристов в соответствии с государственными стандартами.

Стратегическое направление работы по обеспечению системы качества туристского обслуживания: соотнесение оценок качества исполнителя, турагента и потребителя; организация системы качества; документальный контроль, основанный на постоянной обратной связи по предложениям и новшествам.

### **Тема 5.8. МАРКЕТИНГ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Основные виды маркетинговой деятельности туристического предприятия: исследования (потребителя, товара, рынка); научно-исследовательские разработки, скоординированные с маркетинговой деятельностью; планирование; ценовая политика; рекламная деятельность; сбытовая деятельность (работа со штатом товаропроводящей сети, тренинги, контроль, организация специальных систем продажи, мероприятия по оптимизации продажи на местах и т.д.); выработка систем распределения товара по сбытовым точкам; международные операции; послепродажное обслуживание;

Конкурентная борьба как фактор усиления во всём мире маркетинговой активности. Увеличение вложения материальных средств и интеллектуального потенциала в развитие маркетинговой и как следствие рекламной деятельности. Современные особенности маркетинговой политики туристских предприятий.

### **ТЕМА 5.9. РЕКЛАМНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Реклама и информирование потребителей как один из необходимых элементов продвижения туристического продукта. Методы и нормативная основа рекламы туристического продукта. Тактическое решение по рекламе. Реклама как форма не прямой связи между турпродуктом и потребителем.

Отличительные черты рекламы в индустрии туризма. Сложность рекламы турпродукта. Виды рекламы: информативная, убеждающая, напоминающая. Тактические решения по рекламе. Выбор средств рекламы или рекламоносителей. Практические рекомендации по разработке рекламных сообщений. Оплата рекламных объявлений и контроль за расходами. График публикаций. Презентация туристических маршрутов.

Организация рекламных туров, стади - туров.

### **ТЕМА 5.10. ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ**

Участие в выставках, ярмарках, туристических биржах.



Классификация выставочных мероприятий: по целям проведения; по частоте проведения; по характеру предложения экспонатов; по составу участников.

Международные и национальные выставки. Этапы работы турфирмы в выставочном мероприятии: предварительная подготовка, работа на выставочном стенде, послевыставочная работа. Участие в выставках единым стендом. Выбор выставки, заявка на участие в выставке. Подготовка к участию: разработка и размножение рекламных материалов. Планирование экспозиции. Работа стендиста. Подведение итогов. Реализация туров во время выставки.

Наиболее крупные туристические мероприятия: Международная биржа по туризму в Берлине (ITB), Всемирная туристская ярмарка в Лондоне (WTM), Международная туристская выставка в Мадриде (FITUR) и др.

### **Тема 5.11. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Инновации как генеральная стратегия развития общества. Суть и принципы инновационного менеджмента. Инновационный менеджмент в системе общего менеджмента. Типология нововведений: технические, технологические, социальные. Социальные нововведения в сфере управления сложными социальными объектами. Туризм как объект нововведений. Управленческие нововведения и их характеристика. Сильные и слабые стороны существующей системы управления туризмом. Нововведения в построении организационных структур резервного и спорта высших достижений. Принципы построения инновационной модели управления туризмом. Организационно-управленческие комплексы в туризме и их особенности. Стратегия инновационного менеджмента и ее характеристика.

Направленность деятельности инновационного менеджмента: оптимизация структуры организации; ориентирование на инновационную стратегию развития; формулирование целей и путей их достижения; учет ограничений и мешающих факторов; совершенствование систем поощрений и взысканий; формализация и компьютеризация обработки информации; совершенствование стилей руководства; оптимальное построение организационных структур; оперативное решение управленческих проблем и т. д.

### **Тема 5.12. МЕЖДУНАРОДНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

Важное значение для эффективного правового регулирования туризма имеет международный правовой опыт. Туристская политика на

международном уровне. Роль ООН, ЮНЕСКО и Всемирной туристской организации в международной туристской политике.

Две основные группы международных правовых актов в сфере туризма: акты, затрагивающие интересы стран СНГ; акты, затрагивающие интересы иных иностранных государств.

За время деятельности международных организаций был принят ряд важнейших документов по вопросам туризма. Основные из них: Манильская декларация по мировому туризму; Гагская декларация по туризму; Глобальный этический кодекс туризма; Хартия туризма и ее раздел «Кодекс туризма»; Осакая декларация по туризму; Осакая декларация тысячелетия.

Краткие характеристики вышеуказанных международных актов и их значение для развития туризма.

В соответствии с решением глав правительств Содружества Независимых Государств в сентябре 1994 г. образован Совет по туризму стран СНГ. Основными актами о сотрудничестве государств - участников СНГ в области туризма являются:

- Межправительственное соглашение от 23 декабря 1993 г. «О сотрудничестве в области туризма»;
- Рекомендательный законодательный акт Межпарламентской ассамблеи государств - участников СНГ от 29 октября 1994 г. «Об основных принципах сотрудничества государств - участников СНГ в области туризма»;
- Межгосударственная целевая программа от 14 февраля 1996 г. «Развитие туристских связей между государствами - участниками СНГ» (концепция).

### **Тема 5.13. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И МЕРОПРИЯТИЯ**

Краткая характеристика и направления деятельности Всемирной туристской организации - ЮНВТО. Цели и структура Всемирной туристской организации. Роль и характеристика деятельности Всемирной туристской организации. Задачи Всемирной туристской организации: сотрудничество во имя развития, развитие гуманитарных ресурсов, окружающая среда и планирование, качество туристского развития, статистика и маркетинговые исследования, коммуникация и документация.

Виды международных туристских организаций и их характеристика. Характеристика основных групп международных туристских организаций. Характеристика мировых туристских организаций общего характера. Характеристика мировых туристских организаций отраслевого характера. Характеристика региональных туристских организаций общего характера. Характеристика региональных туристских организаций отраслевого характера. Характеристика специализированных международных туристских организаций. Характеристика особых организаций туристской сферы.

Цели и задачи международных туристских организаций. Международная гостиничная ассоциация. Международные туристские

молодежные организации. Научные туристские организации. Международная федерация журналистов по туризму. Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов в Европейском сообществе (ХОТРЕК). Международные правовые акты в области туризма. Назначение и характеристика деятельности Международной ассоциации воздушного транспорта. Основные цели и задачи деятельности Международной ассоциации воздушного транспорта. Назначение и характеристика деятельности Международного бюро по социальному туризму. Назначение и характеристика деятельности Туристской ассоциации стран Азии и Тихого Океана. Международные туристские мероприятия. Наиболее крупные туристские мероприятия: Международная биржа по туризму в Берлине (ITB), Всемирная туристская ярмарка в Лондоне (WTM), Международная туристская выставка в Мадриде (FITUR) и др.

#### **Тема 5.14. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ МИРОВОГО ТУРИЗМА**

Международный туризм как сложная и комплексная сфера мировой экономики, существенно влияющая как на все мировое хозяйство, так и на хозяйство отдельных стран и регионов. Международный туризм как единственный источник валютных поступлений в слаборазвитых странах, благодаря которому поддерживается высокий уровень экономического развития и благосостояние граждан.

Место международного туризма в мировом экспорте товаров и услуг. Туризм как ключ к развитию, процветанию и благосостоянию. Современные тенденции мирового туризма.

Влияние мирового экономического кризиса на развитие туристской индустрии. Самый развитый и зрелый европейский туристский рынок как наиболее затронутый глобальным экономическим кризисом. Успешная маркетинговая стратегия Турции, ослабившая кризисные последствия для туристского региона. Бурное развитие туризма в Индии и Китае.

Текущий и долгосрочный прогнозы развития мирового туризма по данным ВТО. Три причины затрудняющие прогнозирование в туризме: угрозы террористических актов; повышение цен на энергию и инфляция, а также угрозы эпидемий.

Благоприятные прогнозы ВТО к 2020 году для туризма в Европе, Восточной Азии и Америке. Экономические последствия для европейского туристского бизнеса из-за природных катаклизмов.

Прогнозы по ускоренному развитию видов туризма: делового, приключенческого, экологического. Стремительный рост объемов туристских услуг для лиц пожилого возраста. Увеличение числа туристов, предпочитающих индивидуальные туры, а также самодетельный туризм.

#### **Тема 5.15. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Современное состояние туристического рынка Республики Беларусь. Специфика развития туризма в Беларуси. Характеристика въездного туризма в Беларуси. Показатели активного развития въездного туризма. Туристические ресурсы Республики Беларусь, государственный кадастр туристических ресурсов.

Перспективы развития туристического рынка Республики Беларусь. Приоритетные направления государственного регулирования в сфере туризма - поддержка и развитие туристической индустрии, международного въездного и внутреннего туризма

Направленность региональной туристической политики в Республике Беларусь на развитие въездного и внутреннего туризма, повышение значимости регионов в развитии туристической отрасли и связь с экономической концепцией развития территорий.

Наиболее перспективные для развития виды туризма для Республики Беларусь – въездной, внутренний, водный, трансграничный, транзитный, экологический, агро-экотуризм, ностальгический и деловой.

## **Тема 5.16.ТУРИСТИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Государственный кадастр туристических ресурсов Республики Беларусь.

Рекреационные ресурсы Республики Беларусь. Характеристика рекреационных ресурсов регионов Республики Беларусь.

Туристско-экскурсионный потенциал Республики Беларусь. Характеристика туристско-экскурсионного потенциала регионов Республики Беларусь.

Перспективы развития спортивно-развлекательных комплексов. Увеличение количества мест для лечебного и оздоровительного туризма в РБ. Увеличение количества услуг здравниц.

Развитие услуг агроусадьб. Программное обслуживание в агроусадьбах.

Развитие инфраструктуры туризма РБ. Увеличение количества средств размещения туристического класса.

Создание положительного имиджа страны на международном туристическом рынке.

Основные факторы, сдерживающие развитие туризма в Республике Беларусь.

## **Раздел 6. МЕНЕДЖМЕНТ КАК УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ТЕХНОЛОГИЯ**

### **Тема 6.1. НАПРАВЛЕНИЯ, ШКОЛЫ И ПОДХОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

Менеджмент как наука об управлении организацией и людьми в ней. История и этапы развития управленческой мысли. Рационалистическое направление и его школы. История развития каждой школы, её основоположники, основные положения, вклад в современную науку. Предпосылки и история зарождения менеджмента как науки – Ф. Тэйлор и его школа научного управления. Критический анализ тэйлоризма. А.Файоль и классическая школа управления. Принципы Файоля. Школа количественных методов в управлении, и ее вклад в современную практику управленческого труда. Поведенческое направление и его школы. Школа человеческих отношений. Элтон Мэйо и Хоуторнский эксперимент. Школа поведенческих наук. Системное направление и его подходы. Системный подход. Определение и разновидности систем. Организация как система открытого типа. Логика системного анализа. Преимущества системного подхода. Процессный подход. Управление как система взаимосвязанных и взаимообусловленных функций. Историческое развитие набора и уточнения управленческих функций. Управленческий цикл. Связующие функции (принятие управленческих решений и коммуникации). Ситуационный подход. Уникальность каждой управленческой ситуации и методология ситуационного подхода. Новейшие теории и воззрения менеджмента, тенденция развития менеджмента как науки.

## **Тема 6.2. МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Организация, общая характеристика и разновидности. Признаки формальной организации. Формальная и неформальная организации. Организация как система открытого типа. Ресурсы организации и управление ими. Ресурсы туристской организации. Философия, миссия и цели организации. Цели, их специфика, разновидности, иерархия, особенности формирования, дерево целей организации. Структура, определение, разновидности, адаптация структуры к целям организации. Функции целей. Разновидности и требования, предъявляемые к целям организации. Особенности метода управления по целям.

Уровни управления организацией. Управление высшего звена. Управление среднего звена. Управление низового звена. Классификация затрат времени менеджеров в зависимости от видов деятельности и уровня управления. Распределение рабочего времени менеджеров. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Признаки и роли менеджера.

Технологии, их взаимодействие с задачами, основные технологические революции. Кадры и их влияние на достижение целей организации. Факторы прямого и косвенного воздействия на организацию и их взаимосвязь. Группы факторов прямого воздействия, общая характеристика и особенности в современных условиях нашей республики. Факторы косвенного воздействия, механизм и примеры их влияния на факторы прямого воздействия. Основные характеристики внутренней и внешней среды современной туристической организации.

### **Тема 6.3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФОРМЫ И СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

Структура и формы организаций. Организационная структура управления. Звенья управления. Уровни управления. Типы организационных структур. Линейная организационная структура. Преимущества и недостатки. Функциональная организационная структура. Преимущества и недостатки. Линейно-функциональная организационная структура. Преимущества и недостатки. Матричная организационная структура. Преимущества и недостатки. Проектирование организационных структур. Характеристика этапов процесса проектирования оргструктур.

### **ТЕМА 6.4. ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИЗМА**

Планирование как система. Основные подсистемы планирования: целеполагание, прогнозирование, стратегическое планирование, тактическое планирование. Прогнозирование, общая характеристика, назначение и разновидности прогнозов. Методы прогнозирования. Моделирование как особый метод прогнозирования, типы моделей, процесс построения модели. Стратегическое планирование. Тактическое планирование. Оперативное планирование. Принципы и техника планирования. Виды планов. Бюджет как средство планирования расхода ресурсов.

Организация как функция построения и оптимизации структур. Сущность процесса делегирования полномочий. Полномочия и ответственность. Власть и полномочия в организации. Централизация и децентрализация. Норма управляемости. Регламентирование. Виды регламента.

Мотивация как функции управления. Необходимость и способы побуждения людей к активной трудовой деятельности. Сущность мотивации, историческое развитие и современное состояние. Школы менеджмента о мотивации работников. Психологические аспекты мотивации. Основные теории мотивации, общие положения, критика, особенности практической реализации. Содержательные теории — пирамида потребностей Маслоу, теория потребностей Мак-Клелланда, двухфакторная теория мотивации Герцберга. Процессуальные теории — теория ожиданий Врума, теория справедливости Адамса, модель Портера-Лоулера. Современные приемы мотивации работников в организациях на примере ведущих мировых компаний.

Контроль как функция управления. Технология контроля. Выбор концепции контроля. Определение цели контроля. Нормы контроля. Методы контроля. Объем и область контроля. Требования-критерии контроля. Виды контроля. Предварительный контроль. Текущий контроль. Заключительный контроль. Установление стандартов. Сравнение достигнутого со стандартами. Корректирующие действия.

Принципы менеджмента. Понятие принципа. Общие принципы. Частные принципы.

## **ТЕМА 6.5. МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

Метод управления как совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения целей. Реализация основного содержания управленческой деятельности через методы управления. Множественность и разнообразие методов менеджмента. Направленность, содержание и организационная форма методов управления.

Организационно-административные методы управления. Формы проявления организационно-административных методов управления. Методы организационного воздействия. Методы административного воздействия. Методы дисциплинарного воздействия. Три типа подчинения.

Экономические методы управления. Набор и содержание рычагов экономического воздействия как специфика управляемой системы. Экономико-математические методы управления. Экономические методы на макроуровне. Экономические методы на микроуровне.

Социально-психологические методы управления как совокупность специфических способов воздействия на личностные отношения и связи, возникающие в трудовых коллективах, а также на социальные процессы, протекающие в них. Формирование в коллективе положительного социально-психологического климата. Приемы и способы социально-психологического воздействия на коллектив. Основные формы социально-психологического воздействия.

Самоуправление как децентрализация управления, обеспечивающая работникам возможность в различных формах участвовать в процессе принятия решений, влиять на положение дел в организации. Формы самоуправления: участие в управлении, соуправление, внутренний контроль, самоуправление.

## **Тема 6.6. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ**

Содержание и виды управленческих решений. Виды управленческих решений. Критерии классификации управленческих решений. Подходы к принятию решений. Процесс принятия решений. Характеристика элементов процесса принятия управленческих решений. Неформальные, коллективные и количественные методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Требования к технологии выполнения управленческих решений. Организация и контроль выполнения управленческих решений. Характеристика функций контроля за выполнением принятых решений.

## **Тема 6.7. ВЛАСТЬ И АВТОРИТЕТ МЕНЕДЖЕРА**

Требования к менеджеру. Ограничения в деятельности руководителя. Основные этапы трудового коллектива. Власть и ее формы. Утилитарная, авторитарно-нормативная и смешанная власть.

Лидерство как способ организации групповой деятельности. Факторы, влияющие на лидерское поведение. Типология лидерства: по стилю управления, по универсальности, по способу воздействия. Особенности взаимодействия руководителя и коллектива с точки зрения соблюдения дистанции. Неформальные структуры и их роль в организации. Модель влияния руководителя на подчиненного. Способы управленческого влияния на подчиненных. Личность менеджера. Авторитет менеджера.

## **ТЕМА 6.8. СТИЛИ РУКОВОДСТВА. УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ РЕШЕТКА ГРИД**

Стиль руководства как способ взаимодействия руководителя и подчиненных. Типология стилей руководства. Демократический стиль руководства и его особенности. Авторитарный стиль руководства и границы его применения в туризме. Либеральный стиль руководства и его характеристика. Обстоятельства, требующие применения авторитарного стиля руководства.

Управленческая решетка ГРИД. Действия руководителя в двух основных измерениях. Забота о производстве. Забота о людях. Патернализм. Оппортунизм. Фасадизм. Элементы управления. Характеристика поведенческих действий менеджера в системе ГРИД.

## **ТЕМА 6.9. КАДРОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Структура персонала туристической организации и ее элементы. Организационная структура и факторы, ее обуславливающие. Штатная структура как количественный состав работающих. Функциональная структура и особенности управленческой деятельности руководителя (планирование, организация, контроль, мотивация, координация). Ролевая структура и факторы, определяющие специфику роли. Социальная структура и дифференциация сотрудников. Кадровая политика организации и ее цели. Особенности и специфика кадрового планирования.

Управление персоналом — стратегическая функция современной организации. Структура работы с персоналом: разработка кадровой политики; подбор персонала; оценка персонала; расстановка персонала; обучение персонала. Элементы современной теории управления персоналом (сегментация, ценностное предложение, стратегия поиска, развитие персонала, удержание сотрудников).



## ТВОРЧЕСКАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Творческая работа студентов по дисциплине «Менеджмент туризма» заключается:

- в самостоятельном поиске материалов для докладов на семинарских занятиях;
- подготовке сообщений для экспресс-опросов;
- участии в ролевых играх;
- написании письменных работ по соответствующим темам;
- создании мультимедийных презентаций по темам дисциплины (например: «Туристский регион», «Новая туристская фирма», «Коллектив турфирмы», «Новая экскурсия», «Тур», «Программа тура» и т.д.);
- анализе экскурсии;
- сборе информации для анализа результатов туристических выставок.

Научно-методические принципы подбора и отбора кадров. Профессиональный отбор, набор и найм персонала. Пути формирования вакансий. Источники заполнения вакансий. Профессиограмма как инструмент подбора и отбора кадров. Модель должности и ее компоненты. Модель работника и ее соответствие модели должности. Профессиограммы менеджеров туризма и их комплексная характеристика.

Механизмы аттестации и переаттестации работников туристских организаций. Определение стиля управления и оценка качеств менеджера туристской организации. Перечень показателей для оценки квалификации менеджеров. Модель личностных, профессиональных, социально-психологических качеств менеджера туристских организаций.

## **ТЕМА 6.10. СОВРЕМЕННЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИХ ПРИМЕНЕНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

Компоненты, определяющие эффективность деятельности туристической организации. Особенности контроля и управления за кадровым потенциалом туристической организации. Специфика деятельности руководителя при управлении материально-технической базой организации. Структура научно-методического обеспечения в организации и особенности управленческой деятельности руководителя. Управление туристической организацией. Структура и особенности процесса управления (целеполагание, прогнозирование, планирование, контроль, анализ, принятие управленческих решений) в зависимости от объекта управленческой деятельности руководителя.

Современные концепции управления персоналом организации и их комплексная характеристика. Принципы современной концепции управления человеческими ресурсами.

## **ТЕМА 6.11. КОНФЛИКТЫ В КОЛЛЕКТИВЕ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

Конфликт как противоречие и его определение. Роль конфликтов в жизнедеятельности организации. Функциональные и дисфункциональные конфликты и их характеристика. Типология конфликтов. Внутренний конфликт и факторы, его вызывающие. Межличностные конфликты как столкновение отдельных личностей. Конфликты между личностью и группой и его механизмы. Межгрупповые конфликты. Систематизация причин конфликтов: несогласованность и противоречивость целей; усталость организационной структуры; ограниченность ресурсов; низкий уровень профессиональной подготовки работников; стиль руководства; противоречие между должностными функциями; манеры поведения; неопределенность перспектив роста и т.д. и их характеристика. Механизмы и стадии разворачивания конфликта (проблемная ситуация – ситуация блокирования – конфликтная ситуация – ситуация разрешения конфликта).

Методы разрешения конфликтов. Педагогические методы разрешения конфликтов и их особенности. Административные методы разрешения конфликтов и границы их применения. Структура деятельности менеджера в ситуации конфликта (изучение причин конфликта, ограничение числа участников конфликта, анализ конфликта, разрешение конфликта). Стили и особенности поведения менеджера в конфликтной ситуации.

## **ТЕМА 6.12. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ И ПЕРЕГОВОРОВ**

Деловые совещания как одна из важнейших форм управленческой деятельности. Деловые совещания как способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам, возникающим на предприятии. Основные задачи, решаемые с помощью деловых совещаний.

Классификация деловых совещаний: по назначению; по периодичности проведения; по количеству участников; по степени стабильности состава участников совещания; по принадлежности.

Организация проведения деловых совещаний. Подготовка совещания: определение целесообразности совещания; повестка дня и состав участников; дата и время совещания; место проведения. Проведение совещания: продолжительность, регламент, протокол. Подведение итогов и принятие решения. Контроль за выполнением решения. Условия эффективности деловых совещаний.

Деловые переговоры. Схема проведения деловых переговоров: подготовка, проведение, завершение, решение проблемы и анализ итогов деловых переговоров. Условия эффективности переговоров.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Представленный учебно-методический комплекс по дисциплине «Менеджмент туризма» предназначен для студентов высших учебных заведений для направления специальности 1-89 02 01-02 Спортивно-туристская деятельность (менеджмент в туризме).

Учебно-методический комплекс разработан с целью изучения студентами специфики и особенностей управленческой деятельности в туризме на основе теоретических основ менеджмента. В нем рассматривается специфика объекта, процесса и субъекта управления в туризме с точки зрения системного подхода с использованием современных инновационных технологий в управлении и преподавании.

Весь представленный программный материал комплекса способствует подготовке менеджеров в туризме для выполнения профессиональных функций менеджеров различного звена в туристических организациях всех форм собственности.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен **знать**:

- теоретические основы современных управленческих технологий;
- структуру и принципы построения и деятельности различных туристических организаций;
- особенности и направленность работы с персоналом;
- правовые основы деятельности туристических организаций;
- виды и средства перевозки в туризме;
- технологию разработки нового турпродукта;
- туристские формальности;
- основные условия безопасности путешествий и виды страхования;
- особенности заключения соглашений и договоров с поставщиками услуг;
- основы программного туризма;

В результате изучения учебной дисциплины студент должен **уметь**:

- применять управленческие технологии в практической деятельности;
- использовать методы планирования, контроля и анализа в управлении туристическими организациями;
- применять методы мотивации персонала туристических организаций;
- создавать качественный туристский продукт;
- пользоваться нормативно-правовыми документами;
- составлять программы обслуживания туристов;
- эффективно использовать туристский потенциал Республики Беларусь в практической работе;
- составлять визовые запросы и оформлять необходимые для этого документы;
- составлять договоры с поставщиками услуг;
- осуществлять эффективный мотивированный выбор транспортных средств для перемещения туристов;

- продвигать турпродукт на рынке через рекламные акции и презентации;
- соблюдать профессиональную этику;
- использовать международные базы данных и компьютерные системы.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен **владеть:**

- основами знаний о туристском бизнесе, экскурсионном деле, об особенностях возникновения и развития отдельных систем туризма;
- основами творческого подхода к осмыслению отдельных туристских аспектов.

Представленный учебно-методический комплекс предусматривает следующие **методы обучения:**

- методы организации учебно-познавательной деятельности;
- методы стимулирования и активизации мотивации учебно-познавательной деятельности;
- методы контроля и самоконтроля за эффективностью учебно-познавательной деятельностью;
- элементы проблемного обучения, связанные с вариативным изложением и предлагаемыми вопросами на лекциях и семинарских занятиях.

# ОФИЦИАЛЬНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ЭКСКУРСОВОДОВ В РБ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

12 июля 2007 г. № 895

Об утверждении положений о порядке и условиях проведения профессиональной аттестации, подтверждающей квалификацию экскурсоводов и гидов-переводчиков, и о порядке ведения Национального реестра экскурсоводов и гидов-переводчиков Республики Беларусь

Изменения и дополнения:

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 декабря 2008 г. № 2010 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 14, 5/29066) <С20802010>

В соответствии с частью второй статьи 22 и частью второй статьи 23 Закона Республики Беларусь от 25 ноября 1999 года «О туризме» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

Положение о порядке и условиях проведения профессиональной аттестации, подтверждающей квалификацию экскурсоводов и гидов-переводчиков;

Положение о порядке ведения Национального реестра экскурсоводов и гидов-переводчиков Республики Беларусь.

2. Министерству спорта и туризма принять меры по реализации настоящего постановления.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 19 июля 2007 г.

Премьер-министр Республики Беларусь

С.Сидорский

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь

12.07.2007 № 895

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке и условиях проведения профессиональной аттестации, подтверждающей квалификацию экскурсоводов и гидов-переводчиков

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с частью второй статьи 22 и частью второй статьи 23 Закона Республики Беларусь от 25 ноября 1999 года «О туризме» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 1999 г., № 95, 2/101; 2007 г., № 15, 2/1303) и устанавливает порядок и условия проведения профессиональной аттестации, подтверждающей квалификацию экскурсоводов и гидов-переводчиков (далее – аттестация), а также выдачи свидетельства об аттестации экскурсовода, гида-переводчика (далее – свидетельство), бэджа экскурсовода, гида-переводчика (далее – бэдж) и их дубликатов, внесения в них изменений и (или) дополнений, продления, прекращения срока действия свидетельства.

2. К аттестации допускаются дееспособные физические лица, постоянно проживающие на территории Республики Беларусь, имеющие высшее либо среднее специальное образование или общее среднее образование и подготовку не менее трех курсов в учреждениях, обеспечивающих получение высшего образования (далее – претенденты).

3. Аттестация проводится в форме аттестационного экзамена, который включает компьютерное тестирование и устное собеседование.

Целью аттестации является проверка знаний претендентов и умения применять их при проведении экскурсий.

4. Аттестация осуществляется Министерством спорта и туризма или уполномоченной им государственной организацией (далее – аттестующий орган).

Для организации и проведения аттестации аттестующим органом создается аттестационная комиссия. В ее состав могут быть включены представители государственных органов, организаций культуры, учреждений образования, субъектов туристической деятельности, общественных объединений, а также иные физические лица, привлечение которых необходимо для проведения аттестации.

Состав, председатель, заместитель председателя и секретарь аттестационной комиссии утверждаются приказом аттестующего органа. Председателем комиссии назначается заместитель руководителя аттестующего органа.

5. Аттестационная комиссия:

определяет соответствие претендента требованиям, установленным в пункте 2 настоящего Положения;

принимает решение о допуске претендента к аттестации либо об отказе в таком допуске;

принимает аттестационный экзамен;

рассматривает на своих заседаниях результаты аттестационного экзамена и составляет протокол заседания аттестационной комиссии по их результатам;

доводит до сведения претендентов порядок проведения компьютерного тестирования;

выполняет другие функции, связанные с проведением аттестации.

6. Председатель аттестационной комиссии:

осуществляет общее руководство работой аттестационной комиссии, в том числе ведет ее заседания;

определяет дату, время и место проведения аттестации и заседаний аттестационной комиссии;

подписывает протоколы заседаний аттестационной комиссии;

выполняет другие функции, связанные с проведением аттестации.

Полномочия председателя аттестационной комиссии в случае его отсутствия исполняет заместитель председателя аттестационной комиссии.

7. Секретарь аттестационной комиссии:

готовит документы на аттестацию, ведет делопроизводство и осуществляет комплектование групп для проведения аттестации;

извещает членов аттестационной комиссии и допущенных к аттестации претендентов о дате, времени и месте проведения аттестации не позднее чем за пять дней до ее проведения;

сообщает претендентам об отказе в допуске к аттестации в десятидневный срок со дня представления документов;

подписывает протоколы заседаний аттестационной комиссии.

8. Перед аттестацией претенденты вправе пройти подготовку в организациях, определенных для этих целей аттестующим органом. Оплата подготовки осуществляется организациями, в которых работают претенденты, или самими претендентами.

9. Для прохождения аттестации претендент подает в аттестующий орган:

заявление по форме согласно [приложению 1](#);

копию документа об образовании или справку о том, что гражданин является обучающимся учреждения образования, обеспечивающего получение высшего образования;

копию документа о прохождении подготовки (в случае ее прохождения);

аттестационный лист с заполненными пунктами 1–10 по форме согласно [приложению 2](#);

три фотографии размером 3 × 4 см;

перечень тем экскурсий и их маршрутов.

Ответственность за достоверность представленных документов несет претендент.

10. Претендент не допускается аттестационной комиссией к аттестации в случае его несоответствия требованиям, установленным в пункте 2 настоящего Положения, а также в случае представления не всех документов, перечисленных в пункте 9 настоящего Положения либо указания недостоверных и неполных сведений в них.

11. Аттестация проводится по мере комплектования групп претендентов, но не реже одного раза в квартал.

12. Дата и время проведения аттестационного экзамена назначаются в соответствии с графиком, который формируется в порядке очередности поступления документов для аттестации.

13. Претендент допускается к аттестационному экзамену при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Претендент, не имеющий при себе документа, удостоверяющего личность, либо опоздавший на аттестационный экзамен, считается неявившимся.

14. Если претендент не может явиться в назначенное время на аттестационный экзамен, он обязан не позднее чем за один день до даты его проведения сообщить об этом секретарю аттестационной комиссии.



При выполнении требования, указанного в части первой настоящего пункта, а также в исключительных случаях, когда аттестационная комиссия признает уважительной причину неявки на аттестационный экзамен, претендент включается в очередную либо иную согласованную с ним группу претендентов для прохождения аттестации без повторного предоставления документов, указанных в пункте 9 настоящего Положения.

15. Не явившиеся на аттестационный экзамен претенденты, за исключением случаев, указанных в пункте 14 настоящего Положения, признаются не сдавшими аттестационный экзамен.

16. Программа подготовки к аттестационному экзамену утверждается аттестующим органом.

17. Экзаменационные тесты и варианты правильных ответов разрабатываются и утверждаются аттестующим органом на основе программы подготовки к аттестационному экзамену.

18. Компьютерное тестирование проводится в присутствии не менее половины членов от общего состава аттестационной комиссии в течение времени, отведенного аттестационной комиссией.

19. В ходе компьютерного тестирования претенденту запрещается пользоваться нормативными правовыми актами, справочной или специальной литературой, средствами связи, вести переговоры с другими претендентами. Претендент, нарушивший эти требования, отстраняется от прохождения аттестации и признается не сдавшим аттестационный экзамен.

20. Претенденту после прохождения компьютерного тестирования предоставляются его результаты на бумажных носителях, которые он обязан подписать. Претендент, нарушивший это требование, признается не сдавшим аттестационный экзамен.

21. Количество правильных ответов, являющихся основанием для признания результатов компьютерного тестирования положительными, должно составлять не менее шестидесяти процентов от количества вопросов, содержащихся в экзаменационном тесте.

Результаты компьютерного тестирования хранятся в электронном виде в течение шести месяцев.

22. Претенденты, результаты компьютерного тестирования которых признаны положительными, допускаются к устному собеседованию.

23. При проведении устного собеседования претендентом представляется в аттестационную комиссию текст и технологическая карта экскурсии по заявленным темам. Устное собеседование для гидов-переводчиков проводится на иностранном языке.

Результаты устного собеседования признаются положительными, если:

претендент продемонстрировал знание методики и техники проведения экскурсии, культуру и выразительность речи, правильную дикцию;

представленные претендентом тексты экскурсий соответствуют принципам полноты и доступности, связаны с современностью;

технологические карты экскурсий составлены в соответствии с требованиями законодательства.

Аттестационная комиссия имеет право прослушать претендента на экскурсионном маршруте.

24. Аттестационная комиссия правомочна принимать решения, если в ее заседании принимает участие не менее половины членов комиссии.

Решения аттестационной комиссии по результатам аттестационного экзамена принимаются открытым голосованием простым большинством голосов членов аттестационной комиссии, участвующих в заседании.

В случае равенства голосов голос председателя аттестационной комиссии, а в его отсутствие – заместителя председателя является решающим.

25. По результатам аттестационного экзамена оформляется протокол заседания аттестационной комиссии, в аттестационный лист вносятся соответствующие записи.

Аттестационный лист подписывается председателем, а в его отсутствие – заместителем председателя, секретарем, а также иными членами аттестационной комиссии, которые участвовали в аттестации.

26. На основании протокола заседания аттестационной комиссии аттестующим органом издается приказ о прохождении (непрохождении) аттестации и о выдаче (отказе в выдаче) свидетельства в течение трех дней со дня проведения аттестации. При отказе в выдаче свидетельства претенденту в приказе должны быть указаны основания отказа.

27. Решение об отказе в выдаче свидетельства претенденту может быть принято в случаях:

отрицательных результатов аттестационного экзамена;

отказа претендента от аттестации.

28. Результаты аттестации сообщаются претенденту секретарем аттестационной комиссии в трехдневный срок со дня принятия решения аттестующим органом.

При несогласии с результатами аттестации претендент имеет право подать апелляцию в аттестующий орган в десятидневный срок после получения информации о принятом решении. Решения аттестующего органа могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством.

29. Претенденту, прошедшему аттестацию, аттестующим органом выдается свидетельство по форме согласно приложению 3 и бэдж по форме согласно приложению 4.

30. Свидетельство подписывается руководителем аттестующего органа и заверяется гербовой печатью аттестующего органа. Свидетельства являются бланками строгой отчетности. Их регистрация, учет, хранение и использование осуществляются в порядке, установленном законодательством.

31. Претендент может быть повторно допущен аттестующим органом к прохождению аттестации, но не ранее чем через три месяца после принятия аттестующим органом решения об отказе в выдаче свидетельства. Соответствующая запись делается в аттестационном листе и протоколе заседания аттестационной комиссии.

К заявлению претендента на повторную аттестацию прилагаются документы, указанные в пункте 9 настоящего Положения.

32. Срок действия свидетельства составляет пять лет. Этот срок по заявлению претендента может быть однократно продлен по его окончании на пять лет при условии прохождения претендентом повышения квалификации.

33. Для продления срока действия свидетельства экскурсовода, гида-переводчика за месяц до истечения срока его действия претендент представляет в аттестующий орган:

заявление о продлении срока действия свидетельства по форме согласно приложению 5;

оригинал (дубликат) свидетельства;

копию документа, подтверждающего прохождение повышения квалификации.

34. Аттестующий орган в пятидневный срок со дня поступления документов, указанных в пункте 33 настоящего Положения, рассматривает их, издает приказ о продлении срока действия свидетельства либо об отказе в его продлении. Решение аттестующего органа сообщается заявителю в пятидневный срок после его принятия.

35. Экскурсовод, гид-переводчик, утративший свидетельство либо бэдж, вправе в месячный срок подать заявление в аттестующий орган о выдаче ему дубликата. К заявлению прилагается копия объявления об утрате свидетельства либо бэджа, помещенного в газете «Рэспубліка».

36. В случае изменения сведений, указанных в свидетельстве, экскурсовод, гид-переводчик обязан в месячный срок после возникновения оснований для внесения изменений и (или) дополнений обратиться с соответствующим заявлением в аттестующий орган. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие основания для внесения изменений и (или) дополнений.

При внесении изменений и (или) дополнений в свидетельство экскурсоводу, гиду-переводчику выдается свидетельство на новом бланке с сохранением даты выдачи и номера ранее выданного свидетельства, а также при необходимости новый бэдж.

При получении свидетельства, оформленного на новом бланке, либо нового бэджа экскурсовод, гид-переводчик обязан сдать в аттестующий орган оригинал ранее выданного свидетельства либо бэджа (их дубликаты).

37. Выдача дубликата свидетельства и (или) бэджа, внесение в них изменений и (или) дополнений осуществляются в течение десяти дней со дня подачи заявления с приложением всех необходимых документов.

38. Свидетельство может быть аннулировано по решению аттестующего органа, если:

свидетельство выдано на основании недостоверных сведений, представленных претендентом;

установлен факт передачи свидетельства другому лицу с целью проведения им экскурсий;

имеются обоснованные жалобы со стороны физических и юридических лиц на качество экскурсионного обслуживания;

у экскурсовода, гида-переводчика отсутствует бэдж во время проведения экскурсии.

39. Аттестующий орган в десятидневный срок со дня принятия решения об аннулировании действия свидетельства доводит его до сведения экскурсовода, гида-переводчика.

Экскурсовод, гид-переводчик в десятидневный срок со дня получения решения аттестующего органа об аннулировании свидетельства обязан сдать его и бэдж в аттестующий орган.

Решение аттестующего органа о прекращении действия свидетельства может быть обжаловано в судебном порядке в соответствии с законодательством.

40. Экскурсовод, гид-переводчик, у которого аннулировано свидетельство в соответствии с пунктом 38 настоящего Положения, имеет право на прохождение аттестации не ранее чем через один год со дня принятия решения об аннулировании свидетельства.

41. Действие свидетельства прекращается:

по истечении срока, на который оно выдано;

при подаче экскурсоводом, гидом-переводчиком заявления о прекращении его действия;

в случае признания экскурсовода, гида-переводчика в установленном порядке недееспособным или ограниченно дееспособным;

если лицо, в отношении которого было принято решение о выдаче свидетельства, не обратилось за получением свидетельства в течение шести месяцев со дня принятия решения о его выдаче;

при нарушении экскурсоводом, гидом-переводчиком без уважительных причин сроков обращения в аттестующий орган для выдачи дубликата свидетельства либо внесения изменений и (или) дополнений в свидетельство, установленных пунктами 35 и 36 настоящего Положения.

42. Аттестующий орган обеспечивает учет документов по аттестации, а также их хранение в течение трех лет после окончания срока действия свидетельства.

[Заявление о допуске к аттестации](#)

[Аттестационный лист](#)

[Заявление о продлении действия свидетельства об аттестации](#)

[Постановление об аттестации](#)

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ