МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ВНУТРИКОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 Туризм
Код и наименование направления подготовки/специальности

«Международный и национальный туризм (турецкий язык)»
Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2025

Внутрикорпоративное управление
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):
к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ И.С. Ключевская
к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 4 от 06.12.24 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка 4
1.1. Цель и задачи дисциплины 4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций 4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
2. Структура дисциплины 5
3. Содержание дисциплины 5
4. Образовательные технологии 6
5. Оценка планируемых результатов обучения 6
5.1 Система оценивания 6
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине 7
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
6.1 Список источников и литературы 10
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 11
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы 11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины 11
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 11
9. Методические материалы 13
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий 13
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ 18
9.3 Иные материалы 20
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины 21

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины –формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области совокупности элементов законодательно обязательных норм, локальных нормативно-правовых актов, сложившейся корпоративной культуры, которые регламентируют функционирование корпоративного образования в целях удовлетворения всех заинтересованных в его деятельности сторон.

Задачи дисциплины:

- анализ теории и практики внутрикорпоративного управления в индустрии туризма и гостеприимства;
- рассмотрение сущности, содержания и особенностей реализации интересов стейкхолдеров в деятельности корпоративного образования туристской отрасли;
- изучение специфики применения технологий и инструментов управления органами корпорации туристического бизнеса;
- рассмотрение особенностей организационных форм реализации государственных интересов в деятельности корпоративного образования туристического и гостиничного бизнеса;
- изучение специфики и технологии формирования корпоративной культуры организаций туристического бизнеса;
- выявление оптимальных форм взаимодействия корпоративного и операционных центров туристской корпорации в зависимости от задач этапа ее жизненного цикла

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	**Индикаторы компетенций** (код и наименование)	**Результаты обучения**
ПК-2 - Способен обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	ПК-2.1 - Применяет методы маркетинга существующих предложений	Знать: методы организации функционирования органов управления корпорацией. Уметь: использовать и применять административные, организационно-экономические и социально-психологические методы управления внутри корпоративного образования. Владеть: методами и инструментами принятия решений в туристской индустрии и обоснования управленческих решений в процессе функционирования органов управления корпорации.
ПК-3 - Готов к реализации проектов в туристской индустрии	ПК-3.2 - Должен уметь предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора	Знать: основы представления необходимой информации на основе внутренних корпоративных стандартов Уметь: определять структуру корпоративных отношений в структуре туристских проектов Владеть: навыками обеспечения туристов вариантами информации

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *(модуль)* «Внутрикорпоративное управление» относится к части блока учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины *(модуля)* необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Организация взаимодействия гостиниц с туристическими предприятиями, Защита прав потребителей туристских услуг, Технологии сервисной деятельности, Организация экскурсионного обслуживания, Ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины *(модуля)* формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Организация культурно-досуговой деятельности, Финансовый и инвестиционный менеджмент в туризме, Технологии индустрии HoReCa, Организационно-управленческая практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Практические занятия	**42**
	Всего:	**42**

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Сущность, методическая база и правовые основы внутрикорпоративного управления в туристской отрасли	Понятие и признаки корпорации. Сущность корпоративного управления (в узком и широком смысле), особенности внутрикорпоративных отношений в туристской отрасли. Субъекты корпоративных отношений и их интересы. Конфликт интересов как основной элемент внутрикорпоративного управления. Существующие механизмы внутрикорпоративного управления и уровни управления в компаниях. Институциональная основа внутрикорпоративного управления
2	Международные системы корпоративного управления. Модели корпоративного управления	Основные модели корпоративного управления в зарубежных компаниях. IPO. Особенности формирования европейского права в сфере корпоративных отношений. Кодексы корпоративного управления развитых европейских стран и их влияние на внутреннее устройство корпорации. Германская (континентальная) модель.

		Инсайдерская модель. Американская система корпоративного управления. Японская система корпоративного управления. Влияние туристской отраслевой специфики на формирование механизмов внутрикорпоративного управления
3	Стандарты внутрикорпоративного управления. Особенности внутрикорпоративных отношений туристической отрасли России	Международные стандарты корпоративного управления (принципы ОЭСР). Основные принципы корпоративного управления Евроакционеров. Национальные стандарты корпоративного управления. Этические стандарты корпоративного поведения. Рейтинги корпоративного управления: рейтинг корпоративного управления Standard & Poor's - методика GAMMA (governance, accountability, management metrics и analysis - управление, подотчетность, менеджмент и анализ).
4	Органы корпоративного управления в компаниях. Государство как субъект внутрикорпоративных отношений	Общая характеристика внутрикорпоративного управления. Субъекты корпоративного управления. Структура управления акционерным обществом. Сравнительная характеристика органов управления. Органы корпоративного управления в компании. Общее собрание акционеров. Структура и функции Совета директоров. Акционерные соглашения. Институт независимого директора. Исполнительные органы управления корпорацией. Специфические особенности внутрикорпоративного управления в России. Ключевые направления развития отечественного внутрикорпоративного управления.
5	Корпоративная культура как система внутрикорпоративных отношений	Сущность и содержание корпоративной культуры. Типология корпоративных культур. Профиль корпоративной культуры. Инструменты и методы формирования корпоративной культуры. Трансформация корпоративной культуры.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на практических занятиях	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – зачёт		40 баллов

Итого за семестр	100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	**Оценка по дисциплине**	**Критерии оценки результатов обучения по дисциплине**
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво-рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет-ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерная тематика докладов

1. Понятие внутрикорпоративного управления. Отличие внутрикорпоративного управления от корпоративного менеджмента.
2. Генезис внутрикорпоративного управления (в России и за рубежом).
3. Система внутрикорпоративного управления, принципы и факторы ее построения.
4. Значение внутрикорпоративного управления для субъектов экономики различных организационно-экономических форм.
5. Основные условия и причины возникновения внутрикорпоративного управления.
6. Характеристики моделей корпоративного управления (англо-американская, германская, японская), их особенности.
7. Страновая специфика моделей корпоративного поведения. Сравнительный анализ моделей: сходства, отличия, перспективы развития.
8. Принципы корпоративного управления Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).
9. Международные принципы корпоративного управления. Системы и модели корпоративного контроля. Становление внутрикорпоративного управления.
10. Правовые аспекты внутрикорпоративного управления.
11. Понятие корпорации как хозяйствующего субъекта, принципы организации. Специфика понятия «корпорация» в России.
12. Органы управления корпорацией.
13. Понятие корпоративного конфликта: причины, участники, типы.
14. Урегулирование корпоративных конфликтов. Правоприменительная практика в сфере внутрикорпоративных отношений.
15. Критерии эффективности внутрикорпоративного управления. Методы оценки эффективности внутрикорпоративного управления.
16. Рейтинги корпоративного управления. Системы мониторинга корпоративного управления.
17. Понятие корпоративной культуры: типы, принципы, этика и корпоративное поведение. Взаимоотношения корпораций и государственных институтов.
18. Интеграционные процессы и их влияние на развитие корпораций
19. Основные этапы развития внутрикорпоративного управления.
20. Характерные черты различных типов надфирменных объединений.

Примерные темы контрольных работ

1. Основные понятия и сущность внутрикорпоративного управления, границы его распространения.
2. Основные механизмы и инструменты внутрикорпоративного управления.
3. Современное состояние и тенденции развития внутрикорпоративного управления в России.
4. Существующие модели и стандарты внутрикорпоративного управления.

5. Корпоративная культура и ее роль в реализации механизма внутрикорпоративного управления.
6. Внутрикорпоративное управление как средство достижения компромисса заинтересованных сторон.
7. Роль государства во внутрикорпоративном управлении.
8. Совет директоров.
9. Общее собрание акционеров.
10. Акционерные соглашения.
11. Институт независимого директора.
12. Исполнительные органы управления корпорацией
13. Корпорация с организационно-экономической точки зрения.
14. Особенности корпоративного предпринимательства.
15. Роль совета директоров в принятии стратегических решений.

Контрольные вопросы для зачёта

1. Понятие и признаки корпорации.
2. Сущность корпоративного управления (в узком и широком смысле), особенности внутрикорпоративных отношений в туристской отрасли.
3. Субъекты корпоративных отношений и их интересы.
4. Конфликт интересов как основной элемент внутрикорпоративного управления.
5. Существующие механизмы внутрикорпоративного управления и уровни управления в компаниях. Институциональная основа внутрикорпоративного управления.
6. Основные модели корпоративного управления в зарубежных компаниях.
7. Особенности формирования европейского права в сфере корпоративных отношений.
8. Кодексы корпоративного управления развитых европейских стран и их влияние на внутреннее устройство корпорации.
9. Германская (континентальная) модель. Инсайдерская модель.
10. Американская система корпоративного управления.
11. Японская система корпоративного управления.
12. Влияние туристской отраслевой специфики на формирование механизмов внутрикорпоративного управления.
13. Международные стандарты корпоративного управления (принципы ОЭСР).
14. Основные принципы корпоративного управления Евроакционеров.
15. Национальные стандарты корпоративного управления.
16. Этические стандарты корпоративного поведения.
17. Рейтинги корпоративного управления: рейтинг корпоративного управления Standard & Poor’s - методика GAMMA (governance, accountability, management metrics и analysis - управление, подотчетность, менеджмент и анализ).
18. Общая характеристика внутрикорпоративного управления.
19. Субъекты корпоративного управления.
20. Структура управления акционерным обществом.
21. Сравнительная характеристика органов управления.
22. Органы корпоративного управления в компании.
23. Общее собрание акционеров.
24. Структура и функции Совета директоров.
25. Акционерные соглашения.
26. Институт независимого директора.
27. Исполнительные органы управления корпорацией.
28. Специфические особенности внутрикорпоративного управления в России.
29. Ключевые направления развития отечественного внутрикорпоративного управления.

30. Сущность и содержание корпоративной культуры.
31. Типология корпоративных культур.
32. Профиль корпоративной культуры.
33. Инструменты и методы формирования корпоративной культуры.
34. Трансформация корпоративной культуры.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

1. Келлер, С. Серия «Библиотека Сбербанка»: Т. 42: Больше, чем эффективность: Как самые успешные компании сохраняют лидерство на рынке / Келлер С., Прайс К. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 409 с.: ISBN 978-5-9614-4653-1. - Текст : электронный. https://new.znanium.com/catalog/product/912299 /

2. Благов, Ю. Е. Корпоративная социальная ответственность: эволюция концепции / Ю. Е. Благов; Высшая школа менеджмента СПбГУ.— 2-е изд. — Санкт-Петербург : Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2011. — 272 с. - ISBN 978-5-9924-0066-3. - Текст : электронный. https://new.znanium.com/catalog/product/492721 /

3. Коннорс, Р. Принцип Оз: Достижение результатов через персональную и организационную ответственность: Учебное пособие / Коннорс Р., Смит Т., Хикман К. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 288 с.: ISBN 978-5-9614-4892-4. - Текст : электронный. https://new.znanium.com/catalog/product/916248

Дополнительные

1. https://new.znanium.com/catalog/product/492911 Баринов, В. А. Организационное проектирование: Учебник / Баринов В. А. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с. (Учебники для программы MBA) ISBN 978-5-16-010992-3. - Текст : электронный.

2. https://new.znanium.com/catalog/product/357177 Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. - Москва : Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 320 с. - ISBN 978-5-9558-0203-9 (Вузовский учебник). - ISBN 978-5-16-011055-4 (ИНФРА-М).

3. https://cyberleninka.ru/article/n/kompleksnyy-podhod-k-sovershenstvovaniyu-vnutrikorporativnogo-upravleniyaРоманюк Елена Михайловна Комплексный подход к совершенствованию внутрикорпоративного управления // Baikal Research Journal. 2011. №4.

https://cyberleninka.ru/article/n/optimizatsiya-vnutrikorporativnyh-kommunikatsiy-kak-effektivnyy-mehanizm-predotvrascheniya-organizatsionnyh-krizisov.Тарханова Л.А., Тарханов Ф.С. Оптимизация внутрикорпоративных коммуникаций как эффективный механизм предотвращения организационных кризисов // Актуальные вопросы экономических наук. 2010. №15-1.

Литература

Основная

1) Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/415409 (дата обращения: 08.01.2020)

2) Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.- метод, комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1040128 (дата обращения: 08.01.2020)

3) Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва :Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/430365 (дата обращения: 08.01.2020)

4) Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-101214-7. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/967867 (дата обращения: 08.01.2020)

5) Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1007976 (дата обращения: 08.01.2020)

Дополнительная

Привалова, М.В. инновационная деятельность как фактор совершенствования сбытовой политики предприятия сферы сервиса; Форум молодых ученых. 2019. № 2 (30). С. 1237-1242. - URL: https://elibrary.ru

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

https://buyingbusinesstravel.com.ru/glossary/term/MICE/
https://www.mice.ru/
https://www.coral.ru/concepts/korporativniy-otdih/corporate-travel/
Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
Cambridge University Press
ProQuest Dissertation & Theses Global
SAGE Journals
Taylor and Francis
JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: https://liber.rsuh.ru/ru/bases

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Семинар1: Сервисная деятельность, как форма удовлетворения человеческих потребностей

План занятия

1.Теоретический анализ международной сервисной деятельности.

2.Сервисная деятельность как внутренняя и внешняя активность человека. Основные виды деятельности (игра, учение, труд).

3.Структура сервисной деятельности.

4.Характеристика сервисной деятельности (знания, навыки, учение, привычка, ответ).

5.Сервисная деятельность как составная часть экономики.

6.Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

7.Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.

Контрольные вопросы и задания

1.Охарактеризуйте сущность теоретического понимания сервисной деятельности.

2.В чем состоят трудности классификации услуг сервисной деятельности?

3.Объясните, в чем состоит взаимосвязь и взаимозависимость трудовой деятельности и психики.

4.В чем состоит процесс деятельности работника сферы услуг?

5.Каковы источники активной деятельности человека?

6.Каковы психологические компоненты работника контактной зоны?

7.Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.

8.Каковы признаки сервисной деятельности как сферы производства сервисных продуктов?

9.Укажите отличие труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве

10. Что означает понятие «индустрия сервиса», как учитываются многообразные индивидуальные потребительские запросы?

11. Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализоваться посредством сервисной деятельности современного типа?

12. Какие факторы оказывают влияние на покупательское поведение?

13. В чем состоит принятие решения о покупке товара, услуги?

14. Как влияет на развитие сервисной деятельности географический фактор?

15. Как взаимосвязаны демографические процессы и
сервисная
деятельность в той или иной стране?

16. Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса.

17. Каким образом могут быть включены в современный сервис результаты научных разработок

Семинар2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

План занятия

1. Характеристика сферы услуг как быстро растущей и перспективной отрасли.

2. Роль специалиста по сервису.

3. Услуги и жизнедеятельность людей в первобытном сообществе.

4. Зарождение и развитие услуг в обществах Древнего мира.

5. Услуги в средневековом обществе.

6. Развитие услуг и сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе.

Контрольные вопросы и задания

1.Разработайте модель специалиста по сервису.

2.Укажите причины отсутствия услуг в доисторических обществах.

3.Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.

4.Какие новые услуги появились в средневековом обществе?

5.Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.

6.Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности, развивающихся стран?

7.Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.

8.Раскройте важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода.

9.Опишите основные этапы реформирования советской сферы услуг и укажите особенности этого процесса в настоящее время.

Семинар 3 Вопросы истории развития сервиса в России

План занятия

1. Особенности развития сервисных услуг в СССР

2.Современные особенности развития сервиса в России

3. Отличие в работе сервисных предприятий в РФ и за рубежом

4. Факторы, влияющие на современное развитие сервиса в РФ

5. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности в СССР

2. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса в РФ

3. Какие новые услуги появились в современной России

4. Противоречия в отношении к некоторым видам услуг, например: коррида, наркомания и т.п.

5. Раскройте важнейшие отличительные черты современных видов услуг. Привести примеры.

Семинар 4 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности

План занятия

1. Понятие и характеристика «контактной зоны». Методы и формы обслуживания потребителей.

2. Процесс обслуживания.

3. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.

4. Зависимость сервисной деятельности от психологических, этических и эстетических факторов.

5. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности.

6.Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Какие особенности присущи сервисной деятельности современной России? Что отличает и сближает российский сервис с мировой практикой сервиса?

2. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей?

3. Что такое «контактная зона» обслуживания? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности?

4. Что называется методом и формой обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного предприятия.

5. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.

6. Перечислите виды безопасности услуг.

7. В чем состоит процесс управления качеством услуг?

8. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе?

9. Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

Семинар 5: Виды сервисной деятельности

План занятия

1. Роль и виды сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
2. Особенности и характеристика предпринимательства сферы услуг.
3. Понятие и предпосылки развития сервисного бизнеса.
4. Ресторанный бизнес в России. Развитие, современное состояние.
5. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия по развитию сервисной деятельности.
6. Эффективность работы предприятия сервиса.
7. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Какие факторы определяют развитие сервисного предпринимательства в современной России?
2. В каких направлениях отечественного сервиса чаще всего развивается предпринимательская деятельность?
3. Охарактеризуйте личностные предпосылки и индивидуальные качества человека, способствующие успешному предпринимательству в сфере сервиса.
4. Каковы социально-корпоративные характеристики российского бизнес-слоя нашего времени?
5. Что такое стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия?
6. В чем состоят особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России?
7. Какие существуют основные подходы к определению эффективности производственных предприятий?
8. В чем заключается расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия?

Семинар 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму с клиентом в процессе осуществления сервисной деятельности

План занятия

1. Понятие общения. Стили общения.
2. Коммуникативный процесс.
3. Вербальные и невербальные коммуникации процесса общения.
4. Психологическая культура сервиса. Психология процесса обслуживания.
5. Этическая культура сервиса. Культура общения работника сферы услуг с потребителем.
6. Этикет работника контактной зоны.
7. Эстетическая культура сервиса.
8. Организационно-технологическая культура сервиса.
9. Требования к обслуживающему персоналу.
10. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Тест на определение коммуникативных и организаторских способностей.

2. Охарактеризуйте различные стили общения. Когда и какие стили предпочтительно применять?

3. Из чего складывается культура сервиса в конкретном обществе?

4. Какие типы гостей вы знаете? Как должен вести себя обслуживающий персонал?

5. Как избежать конфликтов с гостем?

6. Что такое суггестивное обслуживание? Приведите примеры.

7. Раскройте сущность обслуживания и перечислите ее основные компоненты.

Семинар 7 Теория организации обслуживания

План занятия

1. Развитие сервиса в рамках экономической деятельности (малые, большие и сезонные циклы экономической культуры).
2. Характеристика российской экономической конъюнктуры.
3. Внедрение инновации в сферу услуг.
4. Жизненный цикл услуги и его особенности в предпринимательской деятельности.
5. Виды обслуживания в социально-культурной сфере.
6. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Основные причины определяющие развитие сервисного предпринимательства
2. Конъюнктура рынка сервисных услуг: от чего она зависит
3. Роль инноваций в развитии обслуживания
4. Стадии ЖЦТ их характеристика
5. Особенности обслуживания. Роль личностных качеств специалиста сервисной сферы

Семинар8: Предприятия, оказывающие услуги населению

План занятия

1. Организационно – правовые формы сервисных предприятий, оказывающих различные услуги.
2. Особенности управления сервисным предприятием.
3. Турбизнес и его особенности.
4. История возникновения гостиничного дела.
5. Становление гостиничного дела в России.
6. Предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.
7. Современный этап развития индустрии гостеприимства.
8. Туристическое и экскурсионное обслуживание.
9. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. Охарактеризуйте важнейшие черты сервиса на разных этапах его развития.

2. Укажите объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие сервиса в российском обществе.

3. Как проходило развитие туризма и гостиничного хозяйства в России?

4. Какие экономические категории входят в термин «туризм»?

5. Какие отрасли экономики составляют инфраструктуру туризма?

6. Что вам известно об индустрии развлечений?

7. Назовите критерии прогнозирования развития туристической инфраструктуры.

8. Расскажите о концепции развития туризма по местам религиозных святынь.

9. Дайте характеристику современной гостиничной базы России.

10. Расскажите о важности обеспечения питанием проживающих в гостиницах граждан?

11. Объясните политику гостиниц, направленную на индивидуальные и отличительные от других гостиниц приемы обслуживания. Приведите примеры.
12. Дайте расширенное толкование термина «гостиница».
13. Какие типы современных гостиниц вам известны?
14. Какие системы классификации гостиниц вам известны?
15. Дайте расширенное толкование термина «гостиничная сеть».
16. В чем состоит неразрывная связь туризма и гостиничного дела?
17. Назовите страны с высоким уровнем развития туризма и дайте ему характеристику.
18. Каково значение туризма в современном мире?
19. На какие туристические зоны подразделяют территорию РФ?
20. Что вы подразумеваете под технологией обслуживания в туризме?

Семинар 9: Разновидность услуг и их характеристика. Маркетинг услуг

План занятия

1. Понятия и классификация услуг. Критерии классификации.
2. Цикл услуги. Процесс покупки-потребления.
3. Особенности жизненного цикла услуги в предпринимательской деятельности.
4. Качество услуг.
5. Производство услуг.
6. Управление услугами.
7. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. В чем состоит трудность классификации услуг и сервисной деятельности? Как преодолеваются эти трудности в практике разных стран и в мировой экономике?
2. Сопоставьте между собой разные типы классификации услуг. Укажите преимущества и ограничение разных типов классификации.
3. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
4. Каким образом можно использовать в сервисном производстве знание о жизненном цикле услуги?
5. Перечислите виды безопасности услуг.
6. В чем состоит процесс управления качеством услуг?

Семинар 10. Теория и практика сервиса с учетом регионально-территориальных и индивидуальных особенностей обслуживания клиентов

План занятия

1. Территориальные аспекты развития рынка услуг.
2. Сервис с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания.
3. Региональная конъюнктура рынка услуг.
4. Процесс обслуживания индивидуальных потребителей, его основные формы, методы и правила обслуживания.
5. Прогрессивные формы обслуживания индивидуальных потребителей.
6. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
7. Внедрение новых форм обслуживания и новых видов сервисных услуг.
8. Правовое обеспечение сервисной деятельности.
9. Обсуждение доклада

Контрольные вопросы и задания

1. В чем заключаются территориальные аспекты развития рынка услуг?
2. Национальные, природно-климатические и другие особенности обслуживания.
3. Компактный тип рынка услуг. Дисперсный тип рынка услуг.

4. Региональная конъюнктура рынка услуг.

5. Факторы, влияющие на потребительское поведение: ландшафтно-климатические и экологические условия жизни; этнонациональные, религиозные и другие культурные традиции; территориальное разделение труда и социально-экономические условия жизни людей.

6. Основные требования национальных стандартов. Региональные нормативные регламентирующие документы.

7. Особенности обслуживания индивидуальных потребителей, его основные формы.

8. Основные типы сервисных посредников,

9. Дайте характеристику посредническим и досуговым услугам.

10. В чем заключается правовое обеспечение сервисной деятельности?

Семинар 11: Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности

План занятия

1. Процесс обслуживания индивидуальных потребителей
2. Основные типы сервисных посредников,
3. Внедрение новых форм обслуживания и новых видов сервисных услуг
4. Жалобы и претензии индивидуальных потребителей, защита их прав

Контрольные вопросы и задания

5. В чем состоят особенности процесса обслуживания индивидуальных потребителей
6. Какие типы сервисных посредников существуют. Перечислить и характеризовать
7. Какие новые формы обслуживания вы знаете
8. Охарактеризовать новые виды сервисных услуг, появившиеся в последнее время в нашей стране
9. Перечислить и охарактеризовать наиболее частые причины жалоб клиентов
10. В чем заключается правовое обеспечение прав индивидуальных потребителей

Обсуждение доклада

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо

впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все- таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя. Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита

контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3 Иные материалы

Самостоятельная работа студентов в части подготовки докладов в виде домашних заданий реализуется на соответствующих занятиях в виде докладов-презентаций продолжительностью 5-10 минут с последующим обсуждением – дискуссией и выставлением оценки. Обсуждение докладов и презентаций проходит в дискуссионной форме.

Вносятся необходимые коррективы и проводится подготовка к выступлениям на конференции или форуме и опубликованию научных статей.

Стимулом для использования элементов научного поиска при изучении дисциплины является повышенный рейтинг при оценке отдельных видов СРС.

Приложение 1. Аннотация
рабочей программы дисциплины

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины –формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области совокупности элементов законодательно обязательных норм, локальных нормативно-правовых актов, сложившейся корпоративной культуры, которые регламентируют функционирование корпоративного образования в целях удовлетворения всех заинтересованных в его деятельности сторон.

Задачи дисциплины:

- анализ теории и практики внутрикорпоративного управления в индустрии туризма и гостеприимства;
- рассмотрение сущности, содержания и особенностей реализации интересов стейкхолдеров в деятельности корпоративного образования туристской отрасли;
- изучение специфики применения технологий и инструментов управления органами корпорации туристического бизнеса;
- рассмотрение особенностей организационных форм реализации государственных интересов в деятельности корпоративного образования туристического и гостиничного бизнеса;
- изучение специфики и технологии формирования корпоративной культуры организаций туристического бизнеса;

выявление оптимальных форм взаимодействия корпоративного и операционных центров туристской корпорации в зависимости от задач этапа ее жизненного цикла

Дисциплина *(модуль)* направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-2.1 - Применяет методы маркетинга существующих предложений

ПК-3.2 - Должен уметь предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: методы организации функционирования органов управления корпорацией.

Уметь: использовать и применять административные, организационно-экономические и социально-психологические методы управления внутри корпоративного образования.

Владеть: методами и инструментами принятия решений в туристской индустрии и обоснования управленческих решений в процессе функционирования органов управления корпорации.

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.