|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**  УТВЕРЖДАЮ  Проректор по учебно-  методической  работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **дисциплины**  **Б1.О.11 ДЕЛОВОЙ ТУРИЗМ**  **Направление подготовки 43.03.01 Сервис**  **Направленность (профиль) Социально-культурный сервис**  (год начала подготовки – 2022)  Санкт-Петербург  2022 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий  ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Цель дисциплины: формирование совокупности теоретических знаний, практических умений и навыков для осуществления организации ведения переговоров с клиентами, согласование условий договора по реализации сервисного продукта, оказанию сервисных услуг, а также обеспечению взаимодействия с туристами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продаж билетов, и иными сторонними организациями.

Задачи:

* изучить особенности ведения переговоров с деловыми туристами, согласование условий договора по реализации сервисного продукта, способы оказания сервисных услуг;
* изучить способы взаимодействия с деловыми туристами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продаж билетов, и иными сторонними организациями;
* научиться организовывать процесс ведения переговоров с деловыми туристами, согласовывать условия договора по реализации сервисного продукта, оказывать сервисные услуг;
* научиться обеспечивать процесс взаимодействия с деловыми туристами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продаж билетов, и иными сторонними организациями;
* овладеть навыками организации и проведения переговоров с деловыми туристами, согласование условий договора по реализации сервисного продукта, оказанию сервисных услуг;
* овладеть навыками организации обеспечения взаимодействия с деловыми туристами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продаж билетов, и иными сторонними организациями.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 56 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 18 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/38 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 16 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 36 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 33,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 22 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 10 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | -/12 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 77 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | 9 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Деловой туризм: различные подходы к определению |
|  | Современное состояние и перспективы развития делового туризма |
|  | Особенности туроператорской деятельности в области делового туризма |
|  | Современные представления о бизнес-отелях |
|  | Транспортное обеспечение в структуре делового туризма |
|  | Современные конференц-залы |
|  | Деловые центры и крупнейшие выставочные комплексы международного уровня |
|  | Услуги питания в системе делового туризма |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Деловой туризм: различные подходы к определению | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 2. | Современное состояние и перспективы развития делового туризма | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 3. | Особенности туроператорской деятельности в области делового туризма | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 4. | Современные представления о бизнес-отелях | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 5. | Транспортное обеспечение в структуре делового туризма | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 6. | Современные конференц-залы | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 7. | Деловые центры и крупнейшие выставочные комплексы международного уровня | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |
| 8. | Услуги питания в системе делового туризма | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**5.1 Темы конспектов:**

1. История развития делового туризма в ХХ веке.
2. Характеристика основных игроков рынка делового туризма в современной России.
3. Приобретение новых партнеров как важнейшая задача делового туризма.
4. Выставки как направление продвижения турпродукта.
5. Социально-экономические аспекты развития делового туризма.
6. Взаимосвязь делового и других видов туризма.
7. Влияние делового туризма на экономику регионов.
8. Роль IT-технологиий в деловом туризме.
9. Центры делового туризма в мире
10. Центры делового туризма в России
11. Центры делового туризма в Европе
12. Центры делового туризма в Азии
13. Центры делового туризма в Северо-Западе России

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям и устного опроса:**

*Тема 1. Деловой туризм: различные подходы к определению*

1. Понятие «деловой туризм». Значение аббревиатуры MICE.

2. Сущность и особенности делового туризма при реализации туристского продукта. Социально-психологическая характеристика делового туриста.

3. Отечественные и зарубежные подходы к определению делового туризма.

4. Целевая аудитория и индивидуальный подход в деловом туризме.

5. Особенности проведения переговоров и согласования условий договора в деловом туризме.

*Тема 2. Современное состояние и перспективы развития делового туризма*

1. Исторический аспект развития и особенности организации делового туризма в России и за рубежом.

2. Исторический аспект развития и особенности организации делового туризма в Санкт-Петербурге.

3. Возможности реализации туристского продукта в деловом туризме.

*Тема 3. Особенности туроператорской деятельности в области делового туризма*

1. Характеристика отечественного и зарубежного рынка делового туризма.

2. Анализ рынка предложений и выбор поставщиков услуг в деловом туризме.

3. Российские туроператоры, формирующие программы делового туризма. Особенности работы с деловыми туристами.

4. Условия реализации договора в деловом туризме.

5. Способы взаимодействия с деловыми туристами и иными организациями, предоставляющими туристские услуги.

*Тема 4. Современные представления о бизнес-отелях.*

1. Классификация гостиниц. Особенности бизнес-отелей.

2. Стандартный набор услуг бизнес-отеля.

3. Особенности проведения переговоров с деловыми туристами при выборе бизнес-отеля.

4. Требования к оснащению гостиничных номеров высокого класса.

5. Договор между туроператором и бизнес-отелем (гостиницей).

*Тема 5. Транспортное обеспечение в структуре делового туризма.*

1. Требования к авиатранспорту. Деловая авиация.

2. Требования к железнодорожному транспорту. Вагоны повышенной комфортности.

3. Требования к автомобильному транспорту. Машины представительского класса.

4. Договор между туроператором и транспортной компании.

*Тема 6. Современные конференц-залы.*

1. Требования к конференц-залам.

2. Технология подготовки конференц-залов.

3. Способы рассадки гостей, основной набор оборудования.

4. Технология обслуживания конференций, съездов и совещаний.

5. Особенности организации переговоров в деловом туризме.

*Тема 7. Деловые центры и крупнейшие выставочные комплексы международного уровня.*

1. Роль специализированных деловых центров в организации бизнес мероприятий.

2. Деловые центры Москвы и Санкт-Петербурга.

3. Основные требования, предъявляемые к городу, в котором функционирует деловой центр мирового масштаба.

4. Крупнейшие деловые центры мира.

5. Понятия выставки и выставочной деятельности. Основные этапы организационного процесса выставочного мероприятия.

6. Переговоры и взаимодействия деловых туристов в деловых центрах и выставочных комплексах.

*Тема 8. Услуги питания в системе делового туризма.*

1. Виды приемов. Основные виды меню. Дресс-код.

2. Требования к объему и уровню оказываемых услуг деловым туристам.

3. Особенности ведения переговоров и приема зарубежных делегаций.

4. Технология обслуживания банкетных мероприятий.

5. Договор между туроператором и предприятием питания.

6. Особенности ведения переговоров с деловыми туристами по согласованию меню.

**6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-8 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Рекреационный туризм: учебно-методическое пособие | Шаруненко Ю. М. | Орел: МАБИВ, | 2014 |  | https://biblioclub.ru/ |
| 2. | Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие. | Назаркина В. А. , Владыкина Ю. О. , Воротникова Е. Ю. , Комарова О. С. , Малетин С. С. | Новосибирск: НГТУ, | 2014 |  | <https://biblioclub.ru/> |

**8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Moscow International MICE Forum. – Режим доступа: [www.miceforum.ru](http://www.miceforum.ru)

Rata news. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. Режим доступа: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)

Федеральное агентство по туризму. – Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

Комплекс Ленэкспо. – Режим доступа: [www.sibexpo.ru](http://www.sibexpo.ru)

Комплекс ЭКСПОФОРУМ. Режим доступа: <http://expoforum-center.ru>

KRUGOZOREXPOTRAVEL. – Режим доступа: <http://www.krugozor-expo.ru>

Business Travel. – Режим доступа: <http://btmtravel.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека». – Режим доступа: https://biblioclub.ru/

**9.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Zoom

Blackboard

**9.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.