

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 12:40:53

Уникальный программный код:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

Методические указания

по выполнению практических (семинарских) работ
по дисциплине «Взаимодействие с клиентами турпредприятия»
для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): «Туристическая деятельность»

(для заочной формы обучения)

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. План практических (семинарских) занятий	4
3. Список рекомендуемой литературы.....	8

I. Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Взаимодействие с клиентами турпредприятия» осваивается студентами в 6 семестре (81 часа). Часть этого времени (63 часа) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические (семинарские) занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть (18 часов) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (послесеминарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

2. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Поиск клиентов на туристские услуги.

Цель: Анализировать поиск клиентов.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика объекта и предмета дисциплины.
2. Цель и задачи гостиничного менеджмента.
3. Эволюция менеджмента.
4. Опыт менеджмента за рубежом.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 2. Четыре типа клиентов.

Цель: Изучить типы клиентов.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Система управления туризмом, ее место и роль в целостной системе управления индустрией гостеприимства.
2. Основные подсистемы системы управления персоналом.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 3. Стратегии работы с каждым типом клиентов.

Цель: Изучить стратегии работы с каждым типом клиентов.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и виды организационных структур управления.
2. Модели процесса принятия решений.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 4. Критерии хорошего клиента.

Цель: Изучить специфику хорошего клиента.

1. Понятие и виды организационных структур управления.
2. Модели процесса принятия решений.
3. Понятие и основные элементы процесса управления.
4. Принципы менеджмента.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и основные элементы процесса управления.
2. Принципы менеджмента.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 5. Структура первых переговоров с клиентом.

Цель: Изучить структуру первых переговоров с клиентом.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Административные методы управления.

2. Экономические методы управления.
3. Социально – психологические методы управления.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 6. Пример стандартной анкеты.

Цель: Изучить анкеты.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и характеристика стилей руководства.
2. Управленческая решетка ГРИД.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 7. Работа с возражениями.

Цель: Изучить специфику возражений.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие эффективности менеджмента в туризме.
2. Экономическая эффективность менеджмента в туризме.
3. Социальная эффективность менеджмента в туризме.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 8. Этап тестирования первых лидов.

Цель: Изучить этап тестирования первых лидов.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Требования к менеджеру.
2. Личность менеджера.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 9. Заключение сделки с клиентом.

Цель: Изучить заключение сделки с клиентом.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Характер управленческого труда.
2. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 10. Последующее взаимодействие с клиентом

Цель: Изучить последующее взаимодействие с клиентом

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Внутренняя среда организации и ее элементы.
2. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 11. История запросов.

Цель: Изучить историю запросов.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные виды коммуникаций.
2. Информационное обеспечение менеджмента.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 12. Взаимодействие процессов.

Цель: Изучить последующее взаимодействие с клиентом

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность мотивации.
2. Виды мотивов труда и потребности.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 13. Лучшая стратегия рекламной кампании.

Цель: Изучить лучшую стратегию рекламной кампании.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Типы мотивации работников.
2. Основные принципы стимулирования.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Список рекомендуемой литературы

Основная литература

1. Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Менеджмент": для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Д. Чудновский [и др.]. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2016.

2. Теория менеджмента: учебник для бакалавров / [Л. С. Леонтьева, В. И. Кузнецов, М. Н. Конотопов и др.]; под ред. Л. С. Леонтьевой; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики МЭСИ. – М.: Юрайт, 2016. – 287 с.

Дополнительная литература:

1. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.-метод. пособие / авт.-сост.: О. А. Кудряшов, А. И. Калинин ; Сев. – Кав. федер. ун-т. – Ставрополь: СКФУ, 2014. – 58 с.

2. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика : учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин; Российский экономический ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Юрайт, 2015. – 368 с.

3. Бондаренко, В. В. Менеджмент организации. Введение в специальность: учеб. пособие для вузов / В. В. Бондаренко, В. А. Юдина, О. Ф. Алехина. – Москва : КноРус, 2016.

Учебно-методическая литература

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Менеджмент в туризме» для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс);
4. <http://catalog.ncstu.ru/> ЗАО « Анти Плагиат»