

Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Трифонов М.Н.  
"26" декабря 2024 г.

**Дополнительная профессиональная  
образовательная программа  
(программа повышения квалификации)**

**«СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ  
ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА»**

г. Петрозаводск  
2024

## Оглавление

<b>1. Основные характеристики программы.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Пояснительная записка.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Цели и задачи программы.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Планируемые результаты.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Содержание программы.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Организационно-педагогические условия.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Учебный план.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Календарный учебный график.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Рабочая программа дисциплин.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Форма и порядок итоговой аттестации.....</b>	<b>38</b>
<b>4. Оценочные материалы.....</b>	<b>38</b>
<b>5. ИСТОЧНИКИ И ЛИТЕРАТУРА.....</b>	<b>43</b>
<b>6. ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ.....</b>	<b>44</b>



# **1. Основные характеристики программы.**

## **1.1. Пояснительная записка.**

### **Нормативно-правовая база.**

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года № 499

### **Актуальность.**

Данная программа разработана для повышения квалификации индивидуальных предпринимателей, руководителей, специалистов, сотрудников предприятий малого и среднего бизнеса Республики Карелия в сферах деятельности, связанных с использованием современных инновационных и информационных технологий управления, развития производства и услуг.

Программа повышения квалификации «Современные информационные технологии для управления и развития деятельности малых предприятий в сфере туристического бизнеса» продолжительностью 72 часа включает фундаментальные и прикладные вопросы использования информационных и коммуникационных технологий в деятельности малых и средних предприятий туристического бизнеса, затрагивает организационные, финансовые, нормативно-правовые, практические вопросы развития таких организаций, информационного обеспечения деятельности предприятия по продвижению продукции и услуг, разработку бизнес-плана создания и развития деятельности предприятия с использованием программных средств компьютерной графики, мультимедийных пакетов и систем построения сайтов, а также совершенствование практических знаний в бизнес-планировании у участников программы, необходимых для эффективного применения экономических методов и инструментов инновационной деятельности в современной практике отечественного предпринимательства.

### **Адресат программы.**

Слушателями программы повышения квалификации могут быть лица, имеющие или получающие среднее профессиональное или высшее образование, и представляющие следующие целевые группы:

- индивидуальные предприниматели, учредители, руководители, сотрудники и специалисты малых и средних предприятий (в т.ч. начинающих МСП), зарегистрированные на территории Республики Карелия;
- руководители, сотрудники и специалисты малых инновационных предприятий, созданных в рамках действия Федерального закона №217 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам создания бюджетными научными и образовательными учреждениями хозяйственных обществ в целях практического применения (внедрения) результатов интеллектуальной деятельности» от 24.07.2009, зарегистрированные на территории Республики Карелия;



- представители организаций, образующих инфраструктуру поддержки малого и среднего предпринимательства на территории Республики Карелия.

**Форма обучения:** очная

Форма занятий: лекции, практические занятия в форме тестирования.

Сроки освоения программы: 72 часа.

## **1.2. Цели и задачи программы.**

### Цели обучения:

Получение, обновление и совершенствование теоретических и практических знаний предпринимателей о современных информационных технологиях продвижения продукции и услуг, а также оптимизации деятельности малых и средних предприятий, в том числе:

- использование современных технологий в туризме;
- использование возможностей графических, мультимедийных и интернет технологий для подготовки и размещения рекламных материалов;
- использование программных систем в бизнес-планировании;
- основы разработки сайта предприятия;
- использование программных продуктов 1С в предпринимательской деятельности и др.

### Задачи обучения:

Дать слушателям общее представление:

- о сущности и основах современных информационно-коммуникационных технологий и электронного бизнеса;
- об информации, ее структуре и свойствах, информационных ресурсах и методах их формирования с помощью компьютерной техники;
- об основах использования информационных технологий в подготовке PR-проектов малых предприятий;
- о принципах разработки рекламных, информационных и презентационных материалов с использованием компьютерной графики и мультимедиа;
- об основах формирования веб-ресурсов малых предприятий;
- о сущности понятия гипертекстового документа.
- об организационных формах и методах активизации инновационной деятельности в управления проектами, их разработки и оптимизации;
- инструментария планирования и контроля хода выполнения бизнес-проектов.

### Дать слушателям знания:

- оптимального выбора и эффективного использования средств вычислительной техники и телекоммуникаций в соответствии со своими профессиональными запросами и возможностями;
- освоения современных системных и прикладных программных средств персонального компьютера, как рабочего инструмента специалистов различного профиля, позволяющего создавать, обрабатывать, преобразовывать, хранить и передавать информацию;
- формирования и эффективного использования информационных ресурсов на уровне предприятий;
- решения вопросов, связанных с организационной и нормативной базой информатизации предприятий, с лицензированием и сертификацией программных средств и информационных ресурсов;



- выбора и эффективного использования программных средств растровых графических пакетов для создания графической и баннерной рекламы;
- формирования и эффективного использования внешних гипертекстовых информационных ресурсов в Интернет-пространстве,
- решения вопросов, связанных с организационной и нормативной базой использования информационных технологий для продвижения продукции и услуг предприятия.

Дать слушателям навыки и практические умения:

- работать с системным и прикладным программным обеспечением персонального компьютера;
- создавать и структурировать информационные ресурсы;
- осуществлять поиск и систематизацию информационных ресурсов Интернет;
- работать с программными средами дистанционного обучения;
- создавать анимированные графические растровые изображения (gif-анимацию) для баннеров;
- создавать HTML-файлы, структурировать информацию, работать с тегами, использовать web-графику;
- разрабатывать макет структуры и макет дизайна сайта предприятия;
- осуществлять сопровождение веб-ресурсов предприятия, регистрировать веб-ресурсы в поисковых системах Интернет;
- разрабатывать бизнес-проекты с использованием современного программного обеспечения;

### **1.3. Планируемые результаты.**

После прохождения обучения слушатели будут знать психологические основы саморегуляции; принципы и методы формирования и управления коллективом, принципы и инструменты постановки задач, принципы делового общения и уметь анализировать управленческие решения; проводить анализ собственного состояния и состояния коллектива; анализировать процессы организационных изменений, предлагать способы преодоления кризисных этапов развития бизнеса.

Слушатели получают практические знания по следующим направлениям:

- основы маркетинга и менеджмента в туристической организации;
- основы составления бизнес-плана;
- основы систем налогообложения и учета на предприятии;
- основы нормативно-правовых документов в сфере туризма;
- современные технологии и их применение туристической сфере;
- графические, мультимедийные и интернет-технологии для подготовки и размещения рекламных материалов;
- основы разработки веб-сайта предприятия;
- основы программных систем в бизнес-планировании.

Профессиональные компетенции, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- Способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере.



- Способность понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.
- Способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.
- Способность осуществлять деловую коммуникацию.

#### **1.4. Содержание программы.**

Программа курса повышения квалификации состоит из двух блоков:

- общие положения о предпринимательстве в сфере туризма, нормативно-правовая база его развития размещения позволяющие получить общесистемные знания, общие процедуры рассмотрения инновационных проектов в малом и среднем бизнесе;
- практические вопросы предпринимательской деятельности и инновационного развития малого и среднего бизнеса: организация, планирование, продвижение, финансирование.

Содержание программы рассчитано на слушателей, имеющих базовый стартовый уровень компьютерной грамотности, предусматривает возможность дифференцированного подхода к обучению в зависимости от уровня базовой подготовки слушателя. Курс обучения строится из тематических образовательных модулей, содержащих общие вопросы и углубленный материал. Программа рассчитана на 10 дисциплин/модулей:

##### **1) Психологические основы предпринимательской деятельности. (6 часов)**

- Исторические предпосылки возникновения и развития психологии в предпринимательстве
- Психология успеха: содержание и условия достижения.
- Технология карьеры. Психология организации труда проектного менеджера;
- Роль человеческого фактора в предпринимательской деятельности: руководство и лидерство, создание проектной команды, мотивация, конфликтология;
- Процедуры принятия решений в проектном менеджменте и развитие предприятия;
- Деловое общение.

##### **2) Маркетинг и менеджмент туристической организации. (7 часов)**

- Философия маркетинга
- Маркетинговая среда туристского предприятия: внутренняя и внешняя, swot-анализ.
- Задачи и инструменты исследования рынка. Особенности потребительского поведения в туризме
- Товар в маркетинге
- Цены и ценовая политика
- Товародвижение
- Коммуникации в маркетинге.
- Менеджмент организации

##### **3) Основы бизнес-планирования. (8 часов)**

- Введение в бизнес-планирование. Структура и функции бизнес-плана»
- Бизнес-план как документ. Классификация бизнес-планов. Общие требования к разработке бизнес-планов;
- Модульная структура стандартного полного бизнес-плана.
- Наиболее распространенные методики бизнес-планирования.
- Анализ рисков.



- Составление бизнес-плана.
- 4) Налогообложение и учет для предприятий туризма. (8 часов)**
- Основные законодательные и нормативные акты по регулированию малого предпринимательства для предприятий туризма
  - Организация бухгалтерского учета субъектами малого предпринимательства
  - Ведение бухгалтерского учета
  - Формы и регистры учета для малых предприятий
  - Упрощенная система налогообложения
  - Система налогообложения в виде единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности
- 5) Графические, мультимедийные и Интернет-технологии как основа современных рекламных материалов. (6 часов)**
- Технологии электронного бизнеса.
  - Формирование информационных ресурсов предприятия, технологии электронного бизнеса, электронной коммерции, интернет-коммуникаций, интернет-маркетинга, использование информационных технологий в подготовке PR-проектов малых предприятий
  - Технологии интеграции растровых и векторных изображений
  - Технология создания графической и баннерной рекламы.
  - Технология создания видео рекламы (Movie Maker).
- 6) Технология сайтостроения для создания веб-ресурсов предприятия в Интернет. (6 часов)**
- Формирование web-ресурсов малых предприятий. Основные понятия гипертекстовых документов.
  - Создание HTML-файлов в средствах Microsoft: этапы, структура информации, работа с тегами, использование web-графики;
  - Разработка макета структуры и макета дизайна сайта предприятия. Сопровождение web-ресурсов. Регистрация web-ресурсов в поисковых системах Интернет;
- 7) Нормативно-правовые акты по туризму. Режим въезда и выезда, паспортный, визовый, таможенный контроль. (5 часов)**
- Основные нормативно-правовые акты, регулирующие туристическую деятельность в Российской Федерации
  - Визовые формальности.
- 8) Особенности современного рынка туризма в России, в Карелии и за рубежом. Тенденции и перспективы развития. (8 часов)**
- История туризма
  - Основные направления туризма
  - Особенности развития туризма в России и его проблемы
  - Основные принимающие рынки для въездного и внутреннего туризма
  - Определение особенностей развития туризма при помощи кластерного анализа
  - Закономерности, влияющие на уровень выручки от реализации услуг туристских фирм по регионам России
  - Роль федеральной программы развития туризма в российских регионах на примере Карелии
  - Туристические объединения Карелии, их функции и права
- 9) Старые и новые методики формирования туристского продукта и их интерпретация в Карелии. Принципы ценовой политики в туризме Карелии. (6 часов)**



- понятие турпродукта
- особенности ценообразования в туризме
- реклама в туризме
- выбор рекламоносителей
- анализ конкурентоспособности
- пятиступенчатая модель качества обслуживания
- инфраструктура размещения туристов
- стандартизация и сертификация туристских услуг
- инвестиции

**10) Современные технологии туристического бизнеса. (8 часов)**

- Локальная автоматизация туристского офиса.
- Внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта.
- Использование систем управления базами данных.
- Внедрение телекоммуникационных систем резервирования мест в отелях и бронирования билетов.
- Внедрение мультимедийных маркетинговых систем.

*Итогами образовательной программы является формирование следующих компетенций:*

1. Понижение психологического барьера в начале ведения предпринимательской деятельности.
2. Расширение понятийного аппарата в современных тенденциях развития маркетинга и менеджмента в туристской организации.
3. Написание типового бизнес-плана для участия в конкурсных отборах на получение грантов и субсидий в туристической отрасли.
4. Понимание основ систем налогообложения и отчетностей в отрасли.
5. Освоение навыков работы в графических и мультимедийных редакторах с использованием сети Интернет.
6. Формирование навыков создания сайтов и публикации их в сети Интернет.
7. Изучение нормативно-правовых актов, регламентирующих работу туристской отрасли.
8. Разбор общих и лучших практик современного рынка туризма в России.
9. Формирование представления о новых подходах в методиках создания туристского продукта.
10. Расширить знания и представления о современных технологиях в туристской сфере, в том числе с использованием ИИ.

**2. Организационно-педагогические условия.**

**2.1. Учебный план.**

Наименование дисциплин/модуля	Общее кол-во часов	Лекции	Практика	Форма аттестации
1. Психологические основы предпринимательской деятельности	6	6		Тест



2. Маркетинг и менеджмент туристической организации	7	7		Тест
3. Основы бизнес-планирования	8	6	2	Зачет в форме бизнес-плана
4. Налогообложение и учет для предприятий туризма	8	6	2	Тест
5. Графические, мультимедийные и Интернет технологии как основа современных рекламных материалов	6	3	3	Презентация
6. Технология сайтостроения для создания веб-ресурсов предприятия в Интернет	6		6	Тест
7. Нормативно-правовые акты по туризму. Режим въезда и выезда, паспортный, визовый таможенный контроль	5	5		Тест
8. Особенности современного рынка туризма в России, в Карелии и за рубежом. Тенденции и перспективы развития.	8	8		Тест
9. Старые и новые методики формирования туристского продукта и их интерпретация в Карелии. Принципы ценовой политики в туризме Карелии	6	6		Тест
10. Современные технологии туристического бизнеса (практика)	8		8	Тест
Итоговая аттестация	4		4	
Всего:	72	47	25	
Форма итоговой аттестации	Итоговое тестирование			

### Объем курса и виды учебной работы.

Виды занятий	Всего часов
Общая трудоемкость	72
Лекции (Л)	47
Практические занятия (ПЗ)	21
Форма итогового контроля – итоговый тест	4



## Материально-технические условия реализации программы.

<i>Наименование специализированных аудиторий</i>	<i>Вид занятий</i>	<i>Наименование оборудования, программного обеспечения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>Конференц-зал АНО «Центр «Мой бизнес»</i>	<i>Лекции, практические занятия.</i>	<i>Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска</i>

## 2.2 Календарный учебный график.

В соответствии с Положением о режиме занятий обучающихся и формах обучения в Автономной некоммерческой организации «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия (АНО «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия) дополнительного профессионального образования повышения квалификации.

Учебные занятия организованы в течении всего календарного года с учетом выходных и нерабочих (праздничных дней) в режиме 5-дневной учебной недели.

По согласованию с Заказчиком образовательных услуг допускается проведение занятий в выходные и праздничные дни.

Продолжительность обучения в АНО «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия: рассчитана на 72 академических часа, 4 календарных недели.

Дата начала занятий: первое число каждого месяца, в течении календарного года, по мере формирования групп.

Режим работы АНО «Центр «Мой бизнес» с 08:00-20:00. Сб-вс- выходной.

Продолжительность рабочего времени в день – 8 часов.

Продолжительность рабочего времени в предпраздничные дни сокращены на 1 час.

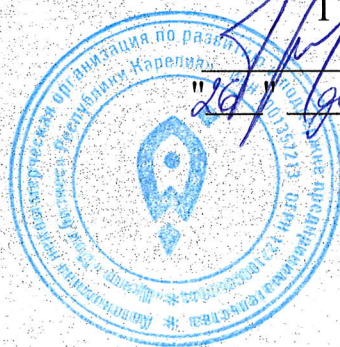
Режим рабочего дня преподавателей определяется учебной нагрузкой.

Продолжительность академического часа для всех видов аудиторных занятий устанавливается 45 (сорок пять) минут.

## 2.3 Рабочая программа дисциплин



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Трифонов М.Н.

"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Психологические основы  
предпринимательской деятельности» (6 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка:** Программа повышения квалификации «Психологические основы предпринимательской деятельности» разработана с целью:

Выявления специфических характеристик личности предпринимателя, экономических последствий его деятельности, понять какую роль имеет человеческий фактора в предпринимательской деятельности, особенности формирования положительного имиджа предпринимателя в общественном сознании, разобрать инструменты делового общения.

**Цель:** Снятие психологического барьера в старте предпринимательской деятельности.

**Задачи:**

Дать понятия, что такое личностные компетенции предпринимателя, способы и методы их развития; Научить мотивировать себя к личному и профессиональному росту, как организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

Рассмотреть тему конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Способы выхода из конфликтной ситуации.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

Как владеть приемами, способами и методами развития предпринимательских компетенций. Умением критически оценивать личностные достоинства и недостатки.

Понимать: что включает в себя понятие «технология карьеры» и условия успешной карьеры.

В результате обучения слушатели знания:

- Этапов делового общения.
- История возникновения и развития психологии в предпринимательстве.
- Приобретут знания что такое психология успеха и как с помощью полученных навыков организовать труд менеджера.
- Как человеческий фактор влияет на введение предпринимательской деятельности.
- Как правильно принимать решение в проектном менеджменте, процедуры принятия решения и развитие предприятия.

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

- Понимание мотивации и потребностей клиентов.
- Коммуникативные навыки.
- Умение работать в команде.
- Управление стрессом и конфликтами.
- Адаптивность и гибкость.
- Эмпатия и понимание культурных различий.

**Учебно-тематическое планирование.**

***1. Наименование занятия: «Исторические предпосылки возникновения и развития психологии в предпринимательстве».*** Количество часов 1 (один). ак. час, в процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Основные предпосылки возникновения бизнеса и психологии: обмен, меновая деятельность, деньги, система оплаты труда, бухгалтерский учет, страхование. Познакомить с понятием «бизнес», выделить основные этапы становления бизнеса (Коммерческая революция XV—XVI вв, Индустриальная революция в производстве;



развитие свободного предпринимательства, революция *laisse faire* XVIII—XIX вв. в странах Западной Европы, Эра свободного предпринимательства)

**2. Наименование занятия: «Психология успеха: содержание и условия достижения».** Количество часов 1 (один) ак. час., в процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Выделить и охарактеризовать два ведущих направления в понимании успеха. Рассказать о современных гуманистических ценностях. Познакомить с факторами, от которых зависит успех. Изучить аксиомы успеха и «ловушки для неудачников».

**3. Наименование занятия: «Технология карьеры. Психология организации труда проектного менеджера».** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие «технология карьеры» и условия успешной карьеры; перечень ограничений, мешающих сделать карьеру; психологические закономерности управленческой деятельности в проектной среде; задачи психологии управления проектами.

**4. Наименование занятия: «Роль человеческого фактора в предпринимательской деятельности: руководство и лидерство, создание проектной команды, мотивация, конфликтология»** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.

**5. Наименование занятия: «Процедуры принятия решений в проектном менеджменте и развитие предприятия»** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Управление проектами, методологии, спринт, менеджер проекта, проект, инструменты.
- Процесс и этапы принятия управленческих решений: формулировка проблемы или цели, анализ, сбор информации и поиск решений, выбор оптимального варианта, подготовка и реализация управленческого решения, оценка результата.
- Методологии управления проектами, виды управленческих решений.

**6. Наименование занятия: «Деловое общение».** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности: предмет и задачи психологии делового общения, виды, функции, формы, структура делового общения, восприятие в процессе делового общения, ошибки восприятия, вербальные и невербальные средства общения, барьеры в общении, ложь и манипуляции в общении.
- Проведение деловой беседы. Дискуссия.
- Проведение деловых совещаний.
- Проведение деловых переговоров



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Трифонов М.Н.  
\_\_\_\_\_ 2024 г.

**Рабочая программа «Маркетинг и менеджмент туристской  
организации» (7 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка:** Программа повышения квалификации «Маркетинг и менеджмент туристической организации» разработана с целью приобретения слушателями общепрофессиональной компетенции, связанной со способностью комплексного и системного использования маркетинговых инструментов с целью их применения для эффективной деятельности и устойчивого развития предприятия сферы туризма.

**Цель:** Расширить понятия о современных тенденциях развития маркетинга и менеджмента в туристской организации

**Задачи:**

Профиль «Маркетинг и менеджмент туристической организации» ставит задачи для развития у обучающихся личностных качеств, а также формирование универсальных и профессиональных компетенций в направлении Маркетинга и менеджмента туристической организации.

**Планируемые результаты:**

В результате прохождения курса обучающиеся приобретут знания по направлениям:

Философия маркетинга, маркетинговая среда туристического предприятия, задачи и инструменты исследования рынка, товар в маркетинге, цены и ценовая политика, товародвижение, коммуникации в маркетинге, менеджмент организации.

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

- Инициативность, креативность, результативность.
- Грамотная письменная и устная коммуникация.
- Эффективная межличностная коммуникация.
- Навыки публичных выступлений.

**1) Наименование занятия: «Философия маркетинга».** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие маркетинга. Особенности туристского маркетинга. Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий. Основные концепции маркетинга.
- Их применение в туристской индустрии.
- Классический маркетинг и маркетинг взаимоотношений.
- Маркетинг-микс, программа маркетинга. Маркетинг услуг
- Особенности маркетинга в туризме

**2) Наименование занятия: «Маркетинговая среда туристского предприятия: внутренняя и внешняя, swot-анализ».** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Факторы внешней среды; Формы конкуренции, направления внутренней среды, анализы внутренней и внешней среды.

**3) Наименование занятия: «Задачи и инструменты исследования рынка. Особенности потребительского поведения в туризме».** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:



- Цель маркетингового исследования, блоки многофункционального анализа, 4 главных показателя, методы анализа рынка, 5 сил Портера, Матрица BCG, Матрица Ансоффа, стратегия развития.
- Потребитель, потребительское поведение, четыре основных принципа формирования правильного представления о поведении потребителей; виды предпринимательской деятельности в туризме.

**4) Наименование занятия: «Товар в маркетинге» 1 (один) ак. час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Товар, товарная единица, виды классификации товаров, товарный знак, марка товара, авторское право, упаковка товара, товарный ассортимент, способы наращивания товара, стратегия разработки новых товаров, методы выработки новых идей, жизненный цикл товара.

**5) Наименование занятия: «Цены и ценовая политика». 1 (один) ак. час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Особенности ценообразования в туризме. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров. Установление цен на туристский продукт. Ценовая структура туристского продукта

**6) Наименование занятия: «Товародвижение». 1 (один) ак. час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Методы организации товародвижения.
- Прямой сбыт.
- Косвенный сбыт.
- Интенсивный сбыт.
- Селективный (выборочный) сбыт.

**7) Наименование занятия: «Коммуникации в маркетинге. Менеджмент организации». 1 (один) ак. час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Этапы процесса коммуникации.
- Реклама.
- Продвижение туристского продукта на рынке.
- Паблик рилейшнз.
- Персональные продажи.
- Методы, функции менеджмента, управленческая деятельность и ее функции, характеристики систем менеджмента, методы управления организацией, критерии оценки эффективности управления организацией.



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Трифонов М.Н.

"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Основы бизнес-планирования»  
(8 ак.час.)**

г. Петрозаводск

2024



**Пояснительная записка:** Программа повышения квалификации «Основы бизнес-планирования» разработана с целью:

Формирование у обучающихся комплексных знаний о структуре, функциях, принципах, методах и формах бизнес-планирования, классификации бизнес-плана, модульная структура стандартного бизнес-плана. Разработка бизнес-плана. Профессиональные компетенции при бизнес-планировании позволяют разработать эффективный и перспективный бизнес-план, который поможет компании достичь поставленных целей.

**Цель:** Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области бизнес-планирования и управления предприятием. Сформировать основы по пониманию и составлению бизнес-плана для участия в конкурсах для получения грантов и субсидий в отрасли, Анализ рынков.

**Задачи:**

1. Изучить роли бизнес-плана в системе управления предприятием и его влияния на принятие стратегических решений.
2. Научиться определять сущность бизнес-планирования и его основные цели и задачи.
3. Изучить общую структуру и содержание бизнес-плана.
4. Научиться разрабатывать план производства, включая определение необходимых ресурсов, технологий и процессов производства.
5. Научиться разрабатывать финансовый план и оценивать риски бизнес-проекта, включая расчеты по доходам, расходам, инвестициям и окупаемости.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

Формирование представления о назначении, структуре, требованиях к составлению бизнес-плана, формирование предпринимательской идеи в документированном виде, методики бизнес-планирования.

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

- знание рынка и отрасли.
- аналитические способности
- умение работать с данными.
- навыки презентации.
- умение работать в команде
- навыки управления рисками

**Учебно-тематическое планирование**

***1. Наименование занятия: «Введение в бизнес-планирование»***

***«Структура и функции бизнес-плана».*** 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

Понятие «Бизнес-планирование», основное назначение и задача бизнес-плана, Бизнес-планирование.

Резюме. Описание фирмы. Цели и задачи. Продукция/услуга. Анализ рынка. Маркетинг. План производства. Управленческий персонал. Источники и объем требуемых средств. Оценка риска. Финансовый план (бюджет). Внешние и внутренние функции бизнес-плана.



- 1) **Наименование занятия:** «*Бизнес-план как документ. Классификация бизнес-планов. Общие требования к разработке бизнес-планов*». 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

Структура бизнес-плана, предложенная Минэкономразвития РФ. Аннотация. Концепция бизнеса (резюме). Правовое обеспечение деятельности предприятия. Характеристика услуг и продукции. Анализ рынка сбыта. Конкуренция на рынке сбыта. План маркетинга. План производства. Организационный план. Финансовый план. Стратегия финансирования. Риски и страхование. Содержание разделов бизнес-плана.

- 3) **Наименование занятия:** «*Модульная структура стандартного полного бизнес-плана*» 2 (два) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

Краткое изложение, отражающее основные параметры и результаты проекта.

1. Описание товаров и услуг.

Перечисляются продукты/услуги их общие характеристики. Соответствие стандартам, вопросы сертификации, авторские находки, недоработки.

2. Анализ рынка сбыта, состояние дел в отрасли.

Описывается текущее состояние рынка и отрасли, данные о предполагаемом объеме и составе рынка. Осуществите выбор целевого сегмента. Конкуренция.

3. План маркетинга.

Указываются потребительские характеристики товара. Выбор каналов и методов сбыта. Маркетинговые мероприятия и бюджет затрат на них.

4. Производственный план.

Осуществляется выбор и обоснование технологии. Этапы производственного процесса. Список необходимого оборудования и инструментов. Требования к производственным площадям.

5. Организационный план.

Руководство предприятием. Необходимость и порядок получения разрешений, лицензий. Сводный календарный план мероприятий по организации деятельности.

6. Финансовый план и эффективность.

Планируется выручка, определяются все типы затрат (переменные, постоянные, единовременные (инвестиционные) затраты). Указываются источники финансирования. Система налогообложения и налоги. Таблица денежных потоков. Прибыль. Показатели эффективности и направленности проекта

7. Риски.

Выявляются основные риски и мероприятия по реагированию на них.

Необходимая дополнительная информация, крупные таблицы, рисунки, диаграммы, чертежи, фотографии, портфолио.

- 4) **Наименование занятия:** «*Наиболее распространенные методики бизнес-планирования*». 1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

Методики ЕБРР, KPMG и UNIDO



**5) Наименование занятия: «Анализ рисков». 1 (один) ак. час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Технологические риски.
- Организационные и управленческие риски.
- Финансовые риски.
- Экономические риски.
- Риски материально-технического обеспечения.
- Законодательные риски.
- Экологические риски.

**6) Наименование занятия: «Составление бизнес-плана». 2 (два) ак. час.**

Практическое занятие по составлению бизнес-плана.



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Трифонов М.Н.

"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Налогообложение и учет для  
предприятий в туризме» (8 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка:** Программа учебной дисциплины/модуля. «Налогообложение и учет для предприятий в туризме» разработана с целью: формирования у обучающихся теоретической базы для понимания сущности и принципов функционирования налогообложения предприятий в сфере туризма.

**Цель:** Сформировать представление слушателей об основах налогового учета и отчетности в отрасли.

**Задачи:** Познакомиться с нормативно-правовой базой предприятий туризма; изучить организацию бухгалтерского учета; формы и регистры учета; познакомиться с оптимальными системами налогообложения для предприятий туризма.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

По теоретическим основам налогообложения, месте и роли налогообложения в малом бизнесе. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций, анализировать, оценивать основные производственно-экономические показатели туристской деятельности.

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

- Знание основ налогообложения.
- Умение работать с налоговой документацией.
- Знание бухгалтерского учёта. Умение оптимизировать налогообложение.
- Знание особенностей налогообложения в туризме.
- Умение работать с налоговыми льготами и преференциями.
- Понимание ответственности за нарушение налогового законодательства.

**Учебно-тематическое планирование**

***1) Наименование занятия: «Основные законодательные и нормативные акты по регулированию малого предпринимательства для предприятий туризма» 1 (один) ак. час.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Освоение теоретических основ налогообложения, изучение роли налогов в формировании доходов государственного бюджета, регулировании экономических отношений.
- Приобретение знаний содержания общих налоговых понятий и элементов налогов; действующей законодательной и нормативной базы, регулирующей налоговые отношения в РФ.

***2) Наименование занятия: «Организация бухгалтерского учета субъектами малого предпринимательства» 1 (один) ак. час.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Получение представления о месте и роли бухгалтерского учета в финансовой деятельности субъектов малого бизнеса. Изучение систем налогообложения субъектов малого бизнеса.



- Подготовка и представление финансовой информации, бухгалтерской, налоговой, статистической отчетности, удовлетворяющей требованиям различных пользователей (внутренних и внешних).
- Использование учетной информации субъекта малого бизнеса для принятия профессиональных суждений с целью оценки эффективности деятельности

**3) Наименование занятия: «Ведение бухгалтерского учета» 1 (один) ак.час.**

- В процессе занятия рассмотрены следующие темы:
- Раскрытие особенностей организации и ведения бухгалтерского учета субъектами малого бизнеса.
- Овладение теоретическими и практическими основами организации учетного процесса в туристских организациях, технологией обработки учетной информации, учетными регистрами и формами бухгалтерского учета.

**4) Наименование занятия: «Формы и регистры учета для малых предприятий» 1 (один) ак.час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Формы бухгалтерской отчетности субъектов малого бизнеса.
- Требования, предъявляемые к ее оформлению и содержанию.
- Сроки представления бухгалтерской отчетности.
- Статистическая отчетность, предоставляемая малыми предприятиями.
- Требования к предоставлению налоговой отчетности субъектами малого предпринимательства.

**5) Наименование занятия: «Упрощенная система налогообложения». 1 (один) ак.час**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие упрощенной системы налогообложения. Налоги, заменяемые при применении УСН организациями и индивидуальными предпринимателями.
- Организации и индивидуальные предприниматели, не имеющие право применять УСН.

**6) Наименование занятия: «Система налогообложения в виде единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности». 1 (один) ак.час**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие системы налогообложения в виде единого налога на вменённый доход для отдельных видов деятельности.
- Налоги, заменяемые при применении ЕНВД для организаций и индивидуальных предпринимателей.
- Право субъектов Федерации по уплате авансовых платежей в налоговом периоде.
- Налоговая ставка. Порядок расчета единого налога.
- Сроки ЕНВД.

**7) Практическое занятие. 2 (два) ак. часа**



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Трифонов М.Н.  
"26" декабря 2024 г.

**«Графические, мультимедийные и Интернет технологии  
как основа современных рекламных материалов»  
(6 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка.** Программа повышения квалификации. «Графические, мультимедийные и Интернет технологии как основа современных материалов» разработана с целью формирования у обучающихся навыков создания рекламы с помощью современных технологий.

**Цели:** Формирование навыков и умений работы в современных редакторах графики и мультимедийных технологиях с использованием сети Интернет.

**Задачи:** Изучить понятие «информационные технологии», их формирование в электронной коммерции. Охарактеризовать особенности растровых и векторных изображений. Создание рекламных баннеров и видео рекламы.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

Формирование знаний о современных технологиях электронного бизнеса; овладение технологиями создания современной рекламы.

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

Способность отбирать и внедрять в процесс медиа производства современные технические средства и информационно-коммуникационные технологии. Владеть технологиями создания медийного контента и управления им на различных интернет-площадках; основными приемами вирусного маркетинга и SERM – онлайн управления репутацией.

**Учебно-тематическое планирование**

**1) Наименование занятия:** *«Технологии электронного бизнеса. Формирование информационных ресурсов предприятия, технологии электронного бизнеса, электронной коммерции, интернет-коммуникаций, интернет-маркетинга, использование информационных технологий в подготовке PR-проектов малых предприятий»* 2 (два) ак.час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Информационные компьютерные технологии и их роль в информационном обществе.
- Электронный бизнес и его место в современной экономике. Отличия электронной коммерции и электронного бизнеса.
- Эволюция электронной коммерции.
- Коммерческий цикл в электронной коммерции.
- Изменение направления бизнес-деятельности с переходом к электронной коммерции.
- Стратегии выхода в электронную коммерцию традиционного предприятия.
- Применение информационных технологий в рг-деятельности малых предприятий.
- Автоматизированные системы обработки данных.
- Прикладные программы офисного назначения.
- Программы подготовки электронных презентаций.
- Графические редакторы.



**2) Наименование занятия: «Технологии интеграции растровых и векторных изображений».**

1 (один) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

Понятие: Растровая и векторная графика. Растровая графика применяется везде, где нужны насыщенные цвета и цветовые переходы. Это может быть: Фотография, иллюстрация, зарисовка, мультипликация, комиксы; изображения на сайтах. легко создать; легко редактировать; подходит для создания детальных и реалистичных изображений. Единственный недостаток – это вес итогового изображения.

Векторная графика применяется там, где нужны небольшие схематичные изображения, идеальное применение – иконки для сайтов и приложений: Второе применение – бэкграунд.

С помощью векторной графики легко создаются градиенты и ненавязчивые фоновые элементы. Особенно часто это используется при производстве рекламы.

**3) Наименование занятия: «Технология создания графической и баннерной рекламы». 1 (один) ак. час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Виды баннеров, Текстовые баннеры, интерактивные баннеры, графические баннеры.
- Технология баннеров по способу их реализации. Особенности создания баннеров в сети. Интерфейс программы Adobe Photoshop.

**4) Наименование занятия: «Технология создания видео рекламы (Movie Maker». 2 (два) ак. час.**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Альтернатива Movie Maker для создания видео. Технология создание фильма с помощью Windows Movie Maker.



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Трифонов М.Н.

"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Технологии сайтостроения для создания веб-  
ресурсов предприятия в Интернет» (6 ак. час.)**

г. Петрозаводск

2024



**Пояснительная записка:** Программа повышения квалификации. «Технологии сайтостроения для создания веб-ресурсов предприятия в Интернет» (6 час.) разработана с целью формирования у обучающихся навыков и знаний для создания сайтов в сети Интернет. Роль сайтостроения в создании успешных веб-ресурсов для предприятий.

**Цели:** Формирование навыков создания сайтов и публикации их в сети Интернет.

**Задачи:** Изучить основные понятия о web-ресурсах малых предприятий, создание HTML-файлов, разработать макеты структуры и дизайна сайта предприятия.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

- Формирование навыков создания сайтов для малых предприятий туризма. Понимание, как ведение сайта помогает компаниям привлекать клиентов, продвигать свои товары и услуги, общаться с клиентами и партнёрами, а также анализировать результаты своей деятельности.

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

- Аналитические способности.
- Умение работать с данными.
- Навыки презентации.
- Умение прогнозировать.
- Навыки управления рисками.

**Учебно-тематическое планирование**

**1) Наименование занятия:** «Формирование веб-ресурсов малых предприятий. Основные понятия гипертекстовых документов». 2 (два) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Основное понятие гиперссылки, гипертекстовых документов HTML (от английского HyperText Markup Language) как язык гипертекстовой разметки текста.
- Из чего состоит HTML-код. Как HTML работает на сайтах.

**2) Наименование занятия:** «Создание HTML-файлов в средствах Microsoft: этапы, структура информации, работа с тегами, использование веб-графики» 2 (два) ак. час.

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Разработка HTML-страниц при помощи текстового процессора Microsoft Word
- Создание Web-страниц. Создание маркированных и нумерованных списков на web-страницах. Изменение цвета и форматирование текста Web-страница.

**3) Наименование занятия:** «Разработка макета структуры и макета дизайна сайта предприятия. Сопровождение веб-ресурсов. Регистрация веб-ресурсов в поисковых системах Интернет». 2 (два) ак. часа

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие веб-сайта. Проектирование веб-сайта. Этапы разработки. Этап разработки веб-сайта:
- Планирование, дизайн, разработка. Средства разработки
- Обоснование необходимости создания сайта
- Разработка WEB-сайта предприятия. Постановка комплекса задач разработки. Сопровождение.
- Технологии, используемые для разработки сайта. Разработка сайта



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Трифонов М.Н.

"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Нормативно-правовые акты по туризму.  
Режим въезда и выезда, паспортный, визовый, таможенный  
контроль» (5 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка:** Программа повышения квалификации. «Нормативно-правовые акты по туризму. Режим въезда и выезда, паспортный, визовый, таможенный контроль» (5 час) разработана с целью формирования у обучающихся знаний нормативно-правовых актов по туризму.

**Цель:** Изучение и разбор нормативно-правовых актов, регламентирующих работу туристской отрасли.

**Задачи:** Изучить нормативно-правовую базу, регулирующую туристическую деятельность; узнать у туристических, паспортных формальностях.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

- Формирование знаний о нормативно-правовой системе, регулирующую туристическую деятельность; формирование представлений о формальностях в туризме.

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

- Знание нормативно-правовых актов. Понимание процедур.
- Как получить визу и какие документы для этого нужны.
- Особенности таможенного контроля и что можно ввозить/вывозить без проблем.
- Процедуры паспортного контроля и их особенности.
- Умение работать с законодательством. Навыки консультации.

**Учебно-тематическое планирование.**

***1) Наименование занятия: «Основные нормативно-правовые акты, регулирующие туристическую деятельность в Российской Федерации» 2 (два) ак. час***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Овладение понятийным аппаратом, отраженным в нормативно-правовых актах.
- Освоение комплекса теоретических знаний в области законодательства, связанного с туристской деятельностью. Ознакомление с практиками применения действующего законодательства в сфере Туризма. Умение работать с нормативными правовыми актами и договорами в области туризма.

***2) Наименование занятия: «Визовые формальности» 3 (три) ак. часа.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие и виды туристских формальностей.
- Медицинский и санитарный контроль. Документы, удостоверяющие личность, при выезде и въезде, порядок и сроки оформления паспортов. Паспортные формальности. Порядок оформления и использования общегражданского загранпаспорта, особенности оформления для отдельных категорий граждан. Визовые правила въезда/выезда туристов. Виды виз, сроки оформления, понятие туристской визы как права на выезд российского туриста.
- Требования к документам для оформления визы. Порядок оформления визы, проблемы, связанные с оформлением виз российскими туристами.
- Безвизовый порядок въезда российских туристов. Упрощённый визовый порядок въезда в отдельные страны. Дополнительные требования к въезду туристов в отдельные страны. Дополнительные требования к въезду отдельных категорий туристов.



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
Трифонов М.Н.

"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Особенности современного рынка  
туризма в России, в Карелии. Тенденции и перспективы  
развития» (8 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка.** Программа учебной дисциплины/модуля «Особенности современного рынка туризма в России, в Карелии и за рубежом. Тенденции и перспективы развития» (8 час) разработана с целью:

Формирования у обучающихся знания об особенностях туризма в РФ, Карелии и за рубежом.

**Цели:** Рассмотрение современного рынка туризма в России, общие и лучшие практики.

**Задачи:** Изучить историю туризма; выделить особенности развития туризма в России, Карелии, изучить кластерный анализ.

### **Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

- Об особенностях развития туризма в России, Карелии.
- Популярность внутреннего туризма в России и Карелии.
- Развитие туристической инфраструктуры.
- Сезонность туристического сезона.
- Конкуренция на рынке туризма.
- Технологические инновации в туристической индустрии.
- Экологический и культурный туризм
- Молодёжный туризм.
- Гастрономический туризм.

### **Учебно-тематическое планирование**

#### **1) *Наименование занятия: «История туризма в России Основные направления туризма» 2 (два) ак. часа.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Исторические предпосылки возникновения и развития путешествий.
- Закономерности зарождения и развития путешествий и туризма как социального явления. Влияние национальных особенностей на развитие туризма.
- Зарождение и развитие туристских обществ в России.
- Основные факты, даты, события, понятия курса.
- Сегменты потребительского рынка. Классификация видов туризма и их значимость в перспективном развитии отрасли.
- Классификации по видам туристской деятельности, по географическому признаку, по целям, по способам транспортировки, по продолжительности поездки, по степени устойчивости, по сегментам туристского рынка, по сезонам.
- Новейшие виды туристской деятельности. Взаимосвязь различных видов туристской деятельности.

#### **2) *Наименование занятия: «Особенности развития туризма в России и его проблемы Основные принимающие рынки для въездного и внутреннего туризма» 2 (два) ак. часа.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Рассмотреть процесс формирования и развития России как многонационального государства.
- Анализ проблем и способы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.



- Сформировать достаточно полное представление о технологии организации въездного и внутреннего туризма с учетом современных подходов организации обслуживания.
- Познакомиться со спецификой разработки программ обслуживания внутреннего, въездного туризма.
- Формирование навыков создания моделей туристского продукта в соответствии с требованиями международных стандартов.
- Освоить способы применения информации о туристских ресурсах регионов для разработки туристского продукта и его продвижения на рынке.

**3) Наименование занятия: «Определение особенностей развития туризма при помощи кластерного анализа», «Закономерности, влияющие на уровень выручки от реализации услуг туристских фирм по регионам России». 2 (два) ак. часа**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Методология организационной деятельности в туристской индустрии и основные категории, элементы и принципы организации кластерного подхода к развитию туристской инфраструктуры.
- Содержание и порядок проектирования, методы и инструменты управления кластерным подходом к развитию туристской инфраструктуры.
- Технологии и инструментарий решения различных типов проблем в современных системах туристской индустрии в рамках кластерного подхода к развитию туристской инфраструктуры.
- Формирование знаний о сущности, содержании и видах туристского продукта, о методах исследования рынка туристских услуг, об основных способах продвижения туристского продукта и формах организации его продаж.
- Приобретение умений выявлять и формировать спрос на туристские услуги, пользоваться различными способами стимулирования спроса, оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиницами услуг, принимать участие в разработке маркетингового плана в реализации туристских услуг.
- Получение навыков владения технологиями проведения маркетинговых исследований и методиками анализа и интерпретации данных, полученных в ходе этих исследований.
- Приобретение знаний об использовании информационно-коммуникационных технологий в организации продаж туристских продуктов.

**4) Наименование занятия: «Роль федеральной программы развития туризма в российских регионах на примере Карелии**

**Туристические объединения Карелии, их функции и права». 2 (два) ак. часа**

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие и структура туристского потенциала. Параметры оценки ресурсного потенциала территории.
- Влияние сферы туризма на экономику Республики Карелия.
- Сформировать понятие об объединениях в системе турагентской и туроператорской деятельности.
- Объединение туроператоров в сфере выездного туризма.
- Полномочия и права туристических объединений.



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Трифонов М.Н.

"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Старые и новые методики  
формирования туристского продукта и их интерпретация  
в Карелии. Принципы ценовой политики в туризме  
Карелии» (6 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка:** Рабочая программа учебной дисциплины/модуля «Старые и новые методики формирования туристского продукта и их интерпретация в Карелии. Принципы ценовой политики в туризме Карелии» (6 час) разработана с целью формирования у обучающихся знаний о методике формирования туристического продукта и ценовой политики в Карелии.

**Цели:** Формирование представлений о новых подходах в методиках создания туристского продукта.

**Задачи:**

Изучить туристический продукт, ценовую политику в туризме; определить пятиступенчатую модель качества обслуживания; инфраструктура размещения туристов.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут знания:

- Знать основные принципы формирования туристского продукта в Карелии
- Понимать принципы ценовой политики в туризме Карелии.
- Уметь применять полученные знания для разработки новых туристических продуктов и услуг в Карелии.
- Понимать важность ценовой политики для успешного развития туризма в Карелии, уметь анализировать факторы, влияющие на ценообразование в туризме Карелии.

**Учебно-тематическое планирование**

**1) *Наименование занятия: «Понятие турпродукта. Особенности ценообразования в туризме. Реклама в туризме. Анализ конкурентоспособности». 2 (два) ак. часа***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Понятие туристского продукта, его состав и основные свойства. Ценообразование в туристской деятельности. Особенности ценообразования в туризме.
- Реклама в туризме. Законы рекламы. Сущность и основы конкурентоспособности.

**2) *Наименование занятия: «Пятиступенчатая модель качества обслуживания», 2(два) ак. часа.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Ожидания потребителя и реакция руководства. Восприятие руководства и спецификации качества обслуживания.
- Спецификации качества обслуживания и предоставление услуг. Предоставление обслуживания и внешние связи. Ожидаемое обслуживание и восприятие предоставленного обслуживания. Интервальная модель качества услуги.

**3) *Наименование занятия: «Инфраструктура размещения туристов», «Стандартизация и сертификация туристских услуг инвестиции». 2 (два) ак. часа.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Производственная составляющая инфраструктуры туризма
- Стандартная классификация средств размещения туристов
- Система стандартизации и сертификации услуг. Нормативно-правовая база. Стандарты в сфере туризма. Элементы системы сертификации. Уровни сертификации. Добровольная и обязательная сертификация. Органы по сертификации.



Автономная некоммерческая организация по развитию и поддержке  
предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Трифонов М.Н.  
"26" декабря 2024 г.

**Рабочая программа «Современные технологии  
туристского бизнеса» (8 ак.час.)**

г. Петрозаводск  
2024



**Пояснительная записка:** Программа повышения квалификации «Современные технологии туристского бизнеса» (8 час) разработана с целью:

Формирования знаний у обучающихся об основных направлениях развития современных технологий туризма. Преимущества использования современных технологий в туризме.

**Цели:** Расширение знаний и представлений об современных технологиях в туристской сфере, в том числе и с использованием ИИ.

**Задачи:** Узнать об автоматизации туристического офиса; о прикладных программах автоматизации туристического продукта. Планируемые результаты: формирование знаний в области современных технологий в туристическом бизнесе.

**Планируемые результаты:**

В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут профессиональные компетенции:

Освоят современные технологии, применяемые в туристском бизнесе.

Научатся эффективно использовать эти инструменты для развития и продвижения туристических услуг.

***1) Наименование занятия: «Локальная автоматизация туристского офиса. Внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта. Использование систем управления базами данных». 4 (четыре) ак. часа.***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Этапы автоматизации деятельности туристских фирм
- Программные комплексы автоматизации деятельности туроператоров  
Программный комплекс «мастер-тур»
- Пути развития и эффективность внедрения новых информационных технологий в туризме
- Что такое СУБД, для чего нужны СУБД, из чего состоит СУБД, виды СУБД, популярные СУБД.

***2) Наименование занятия: «Внедрение телекоммуникационных систем резервирования мест в отелях и бронирования билетов; 4(четыре) ак. часа. Внедрение мультимедийных маркетинговых систем»***

В процессе занятия рассмотрены следующие темы:

- Какую роль выполняют системы бронирования при покупке билета
- Какие системы бронирования существуют в мире
- Какими системами пользуются российские авиакомпании
- В чем сложности перехода из одной системы бронирования в другую
- Какие этапы включает в себя миграция из одной системы в другую
- Создание качественного и привлекательного контента
- Правильный подбор каналов распространения мультимедийного контента
- Регулярный мониторинг и анализ результатов мультимедийного маркетинга
- Некоторые примеры внедрения мультимедийных маркетинговых систем



### 3. Форма и порядок итоговой аттестации.

Реализация программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией в форме тестирования. К итоговой аттестации допускается слушатель, не имеющий задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план.

Время проведения тестирования 4 академических часа.

- Аттестационная комиссия для проведения итоговой аттестации по программам повышения квалификации объемом от 16 до 250 часов не формируется. Итоговую аттестацию осуществляет преподаватель по профилю осваиваемой слушателями программы.
- Критерии оценивания слушателей не менее 65% верных ответов теста.
- В случае, когда слушатель не может пройти итоговую аттестацию по уважительным причинам (болезнь, производственная необходимость и др.), которые подтверждены соответствующими документами, то на основании локального нормативного акта ему могут быть перенесены сроки прохождения итоговой аттестации на основе личного заявления.
- Выдача слушателям удостоверения о повышении квалификации осуществляется при условии успешного прохождения итоговой аттестации.
- Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые Автономная некоммерческая организация по поддержке предпринимательства «Центр «Мой бизнес» Республики Карелия».

### 4. Оценочные материалы.

#### Итоговый тест:

1. Временный посетитель местности, находящийся в данной местности в целях туризма менее, чем 24 часа, и без ночевки:
  - А) Экспедитор.
  - В) Гид.
  - С) Турагент.
  - Д) Турист.
  - Е) Экскурсант.
2. К какой из сфер индустрии относятся гостиницы:
  - А) Размещения.
  - В) Развлечения.
  - С) Питания.
  - Д) Торговли.
  - Е) Перевозок.
3. Юридическое или физическое лицо, выполняющее работы по созданию туристского продукта, его продвижению на рынок, а также реализации – это:
  - А) Турист.
  - В) Туроператор.
  - С) Государство.
  - Д) Экскурсант.
  - Е) Турагент.
4. Что из нижеперечисленного является дополнительной туристской услугой:
  - А) Финансовые услуги.
  - В) Банковские услуги.
  - С) Бронирование.



- D) Страхование.  
E) Фотоуслуги.
5. Из каких составляющих состоит туристский продукт:  
A) Туристских услуг и товаров.  
B) Туристских ресурсов и услуг туроператоров.  
C) Бронирование, перевозка, размещение, питание.  
D) Туристских услуг, работ и товаров.
6. Материальные предметы потребления, сувенирная и иная продукция, необходимая туристу в процессе потребления туристских услуг в целях туризма – это:  
A) Туристские товары.  
B) Товары долговременного пользования.  
C) Товары повседневного спроса.  
D) Туристский продукт.  
E) Шоппинг.
7. Совокупность гостиниц, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения представляет собой:  
A) Туристскую индустрию.  
B) Туристское обслуживание.  
C) Туристское размещение.  
D) Туризма объекты.  
E) Туристские организации.
8. Упорядоченная целенаправленная совокупность туристских услуг, работ и товаров достаточная для удовлетворения потребностей туриста – это:  
A) Туристский объект.  
B) Тур.  
C) Туристский продукт.  
D) Туристский ресурс.  
E) Туристская путевка.
9. Туристская услуга, предполагающая активные способы передвижения или перемещения по туристскому маршруту – это:  
A) Поход.  
B) Экскурсия.  
C) Тренировка.  
D) Спорт.  
E) Шоппинг.
10. Коренным словом для термина «туризм» стало французское слово «тур», которое в переводе означает:  
A) Прогулка, поездка.  
B) Прогулка, гулянка.  
C) Поездка, тур.  
D) Поездка, путешествие.  
E) Тренировка, спорт.
11. Природно-климатические, исторические и социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, способные удовлетворить потребности туристов называются:  
A) Туристскими объектами.  
B) Природным наследием.  
C) Экскурсионные объекты.  
D) Природными ресурсами.  
E) Туристскими ресурсами.
12. Что из нижеперечисленного не является характерной чертой (результатом) туризма:  
A) Туризм укрепляет взаимоотношения между странами.



- В) Туризм снижает социальную напряженность в стране.
- С) Туризм способствует взаимообмену культурными ценностями.
- Д) Туризм является высокодоходной отраслью экономики.
- Е) Туризм способствует повышению занятости населения.
13. Перечислите основных участников индустрии туризма:
- А) Туроператоры, турагенты, гиды, транспорт, средства размещения
- В) Турагенты, гиды, экспедиторы.
- С) Туристы и туроператоры.
- Д) Потребители, организаторы туризма, государство.
- Е) Потребители туризма и его производители.
14. Потребителем туристского продукта (услуг, работ и товаров), временно пребывающим (не менее 24 часов и не более года) в местности, отличной от места своего постоянного проживания, является:
- А) Туроператор.
- В) Гид.
- С) Турагент.
- Д) Турист.
- Е) Экспедитор.
15. Временный посетитель местности, находящийся в данной местности в целях туризма менее, чем 24 часа, и без ночевки:
- А) Экспедитор.
- В) Гид.
- С) Турагент.
- Д) Турист.
- Е) Экскурсант.
16. Юридическое или физическое лицо, выполняющее работы по разработке, формированию и комплектации туристского продукта, его продвижению на рынок, а также реализации – это:
- А) Турист.
- В) Туроператор.
- С) Государство.
- Д) Экскурсант.
- Е) Гид.
17. Из каких составляющих состоит туристский продукт:
- А) Туристских услуг и товаров.
- В) Туристских ресурсов и услуг туроператоров.
- С) Бронирование, перевозка, размещение, питание.
- Д) Туристских услуг, работ и товаров.
- Е) Тур, дополнительные туристско-экскурсионные услуги, товары.
18. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков – это:
- А) Тур.
- В) Туристская виза.
- С) Экскурсия.
- Д) Шоппинг.
- Е) Таймшер.
19. Совокупность целенаправленных действий в сфере обслуживания, которые ориентированы на обеспечение и удовлетворение потребностей туриста – это:
- А) Туристский ресурс.
- В) Туристская услуга.
- С) Размещение.
- Д) Туристский продукт.



Е) Экскурсия.

20. Услуги банковской и финансовой сферы, системы связи, проката автомашин, страхования, охраны, фотоуслуги и т. п. относятся к категории:

А) Туристских услуг.

В) Туристских товаров.

С) Размещения.

Д) Атракции.

Е) Туристских работ.

21. Комплекс положительных эмоций, душевного и физического состояния туриста, возникший или достигнутый им в результате потребления туристских услуг (работ), приобретения туристских товаров, потребления туристского продукта – это:

А) Туристский интерес.

В) Туристский эффект.

С) Туристское впечатление.

Д) Туристское ожидание.

Е) Туристский мотив.

22. Особо охраняемая территория, создаваемая для защиты ценных природных территорий национального или международного значения в целях науки, просвещения, отдыха – это:

А) Природный парк.

В) Национальный парк.

С) Заповедник.

Д) Заказник.

Е) Заповедное урочище.

23. Совокупность гостиниц, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения представляет собой:

А) Туристскую индустрию.

В) Туристское обслуживание.

С) Туристское размещение.

Д) Туризма объекты.

Е) Туристские организации.

24. Предприятие или физическое лицо, осуществляющее функции розничной продажи единичных туристских услуг и туров потребителю (туристу) – это:

А) Гид.

В) Экспедитор.

С) Турагент.

Д) Экскурсовод.

Е) Туроператор.

25. Первичная единица туристского продукта, реализуемая клиенту как единое целое, продукт труда туроператора на определенный маршрут и в конкретные сроки – это:

А) Туристская путевка.

В) Тур пакет.

С) Туристская экскурсия.

Д) Тур.

26. Что из перечисленного не является основной туристской услугой:

А) Бронирование.

В) Фотоуслуги.

С) Размещение.

Д) Перевозка.

Е) Питание.

27. Природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные



потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил называются:

- А) Туристскими объектами.
- В) Природным наследием.
- С) Экскурсионные объекты.
- Д) Природными ресурсами.
- Е) Туристскими ресурсами.

28. Какую категорию туристских мотивов составляет рельеф местности, растительность, климат:

- А) Оздоровительные мотивы.
- В) Культурные мотивы.
- С) Природно-климатические.
- Д) Психологические.
- Е) Экономические.

29. Перечислите составляющие индустрии туризма:

- А) Турорганизаторы, индустрия перевозок, размещения, питания, аттракций, дополнительных услуг.
- В) Турорганизаторы, государство.
- С) Туристы и индустрия гостеприимства.
- Д) Экскурсионное, обслуживание, финансовые организации, страхование, торговля туристскими товарами.
- Е) Транспортные организации, гостиницы, рестораны.

30. Предприятия, предоставляющие туристам сопутствующие услуги (салоны красоты, фитнес-центры, прачечные, химчистка, фотосалоны и т. п. ), – это:

- А) Индустрия размещения.
- В) Индустрия питания.
- С) Индустрия аттракций.
- Д) Индустрия перевозок.
- Е) Индустрия дополнительных услуг.

31. К основным (потребительским) свойствам туристского продукта относятся:

- А) Эффективность, актуальность, рентабельность, гостеприимство, надежность, гибкость, полезность, целостность.
- В) Эффективность, обоснованность, гостеприимство, надежность, гибкость, ясность, полезность, целостность.
- С) Достоверность, обоснованность, гостеприимство, надежность, выгодность, ясность, полезность, целостность.
- Д) Эффективность, обоснованность, наглядность, доступность, гибкость, ясность, полезность, целостность.



## 5. ИСТОЧНИКИ И ЛИТЕРАТУРА

1. Аньшин В. М. Менеджмент инвестиций и инноваций в малом бизнесе и венчурном бизнесе : Учеб. пособие / В.М. Аньшин, С.А. Филин. - Москва : Анкил, 2003. - 359 с.
2. Бабайцева Е. А. Предпринимательство в России: историко-правовые аспекты. - Элиста, 2007. - 287 с.
3. Багиев Г. Л. Международный маркетинг : учеб. по специальности "Маркетинг" / Г. Л. Багиев, Н. К. Моисеева, В. И. Черенков ; под общ. ред. Г. Л. Багиева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва [и др.] : Питер, 2009. - 688 с.
4. Балабанов И.Т. Экономика туризма: Учебное пособие для студентов, обучающихся по экономическим специальностям и направлениям. М.: Финансы и статистика
5. Баразгов К.В., Кротова Е.Л. Экономико-статистический анализ сферы туризма и отдыха Свердловской области. Вопросы статистики. 2002. N 10. С. 59-67.
6. Бухтоярова И.В., Голик Л.В., Марчук В.И. Методология статистической оценки рынка туристских услуг // Рыночная трансформация экономики предпринимательства: состояние и перспективы. Сборник научных трудов. Выпуск 2001 г. / Под ред. к.т.н. проф. Романова В.А. - Шахты, ЮРГУЭС. - 2001 г. - С.112-117
7. ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования
8. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения
9. ГОСТ 28681.3-95/ГОСТ Р50655-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
10. ГОСТ Р50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг
11. ГОСТ Р50646-94 Услуги населению. Термины и определения
12. Дриго М. Ф. Основы бизнеса : учеб. пособие / М. Ф. Дриго ; Федеральное агентство по образованию, Брян. гос. техн. ун-т. - Брянск : Издательство БГТУ, 2006. - 131 с.
13. Зинов В. Г. Менеджмент инноваций: Кадровое обеспечение / В. Г. Зинов ; Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации, Фак. инновационно-технологического бизнеса АНХ при Правительстве РФ. - Москва : Дело, 2005. - 495 с.
14. Итоги выборочных обследований иностранных туристов. М.: Госкомстат РФ. 2003. С. 74.
15. Каменева Н. Г. Маркетинговые исследования : учеб. пособие по специальности "Маркетинг" / Н. Г. Каменева, В. А. Поляков ; [Всерос. заоч. финансово-экон. ин-т]. - Москва : Вузовский учебник : ВЗФЭИ, 2008. - 438 с.
16. Котлер Ф. Основы маркетинга / Филип Котлер и др.; [пер. с англ. О. И. Медведь, В. В. Кулеба, С. В. Каденко ; под ред. В. А. Кравченко, О. И. Медведь]. - 4-е европ. изд. - Москва ; Санкт-Петербург ; Киев : Вильямс, 2008. - 1199 с.
17. Малые предприятия: организация, экономика, учет, налоги : учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по экон. спец. / В. Я. Горфинкель [и др.] ; под ред. В. Я. Горфинкеля, В. А. Швандара. - Москва : Юнити, 2001. - 357 с.
18. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В. А. Алексунин [и др.] ; под ред. В. А. Алексунина. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - Москва : Дашков и К°, 2006. - 714 с.
19. Налоговый кодекс РФ. 2003
20. Постановление Правительства РФ за N 177 от 11. 03.1996 г. Федеральная целевая программа "Развитие туризма в Российской Федерации"
21. Предпринимательство : Социально-экономическое управление / Н.В. Родионова [и др.] ; Под ред. Н.В. Родионовой, О.О. Читанавы. - Москва : Единство : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 383 с.
22. Предпринимательство : учебник для студентов экономических специальностей / В.



- Я. Горфинкель [и др.] ; рук.авт. кол. А. Н. Романов ; под. ред. В. Я. Горфинкеля, Г. Б. Поляка, В. А. Швандара. - 3-е изд., пераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2001. - 581 с.
23. Предпринимательство: учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и упр., а также специальности "Коммерция (торговое дело)" / [А. Н. Романов [и др.] ; под ред. В. Я. Горфинкеля, Г. Б. Поляка. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 687 с.
24. Предпринимательство: учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. и управлен. специальностям / М. Г. Лапуста [и др.] ; Гос. ун-т упр. - 4-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2006. - 666 с.
25. Распоряжение Правительства РФ от 11.07.02 г. N 954-р "О концепции развития туризма в Российской Федерации на период до 2005 года"
26. Становление предпринимательства в Республике Карелия: опыт и проблемы переходного периода 1991-2003 гг. / Карельский региональный институт управления, экономики и права ПетрГУ при Правительстве Республики Карелия ; Торгово-промышл. палата Республики Карелия ; Отв. ред. А.С. Ревайкин. - Петрозаводск : Карелия, 2003. - 301 с.
27. Шегельман И. Р. Интеллектуальная собственность в России в XXI веке : учеб. пособие / И. Р. Шегельман, Я. М. Кестер ; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования Петрозав. гос. ун-т. - Петрозаводск : Издательство ПетрГУ, 2008. - 329 с.

## **6. ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ**

1. <http://aur.ru> - Административно-управленческий портал. «Менеджмент и маркетинг в бизнесе».
2. <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»
3. <http://eur.ru> - Экономика и управление на предприятиях
4. <http://icie.econ.msu.ru> - международный центр инноваций и предпринимательства экономического факультета МГУ им. М.В.Ломоносова
5. <http://miptic.ru> - инновационный центр МФТИ
6. <http://www.alleng.ru> - Учебные пособия и тематические ссылки
7. <http://www.econline.h1.ru> - Каталог ссылок на экономические ресурсы
8. <http://www.economicus.ru> - образовательно-справочный сайт по экономике
9. <http://www.fasie.ru> - Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере
10. [www.edu.ru](http://www.edu.ru) - Федеральный образовательный портал