Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение

высшего образования

**«ФинансоВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**при Правительстве Российской Федерации»**

**(Финансовый университет)**

**Кафедра «Международный туризм, гостиничный бизнес и социальный менеджмент»**

**Г.Н. Кутепова**

**Транспортное обеспечение в туризме**

Методическое обеспечение проведения занятий

38.04.02 «Менеджмент»

(Магистерская программа «Управление туристскими комплексами и территориями»)

**Москва – 2017**

**Инновации в преподавании дисциплины**

**Интерактивное занятие «Как проехать в Денпасар?»**

Цели занятия**:** закреплениетеоретических знаний и приобретение практических навыков организации транспортного обеспечения при разработке туристского продукта с учетом специфических особенностей воздушного транспорта, ознакомление студентов с системами тарифов, методиками сравнительного анализа предложений авиаперевозчиков и расчета стоимости транспортного обслуживания. Студенты также приобретают навыки групповой работы, разработки критериев и определения в соответствии с потребительскими запросами экспертных оценок, умения генерировать коллективные стратегические и тактические предложения, вести дебаты.

Форма проведения: конкурс на лучший проект организации авиаперелета по маршруту Москва –Денпасар – Москва.

Маршрут авиаперелета выбран в связи с отсутствием прямых рейсов на изучаемом направлении и большим количеством предложений авиакомпаний мира, а также российских авиакомпаний в комбинации с местными авиалиниями.

Используемые методики и педагогические технологии:

– работа в малых группах;

– «мозговой штурм»;

– устная и компьютерная презентация;

– защита проекта.

Занятие проходит в несколько этапов: подготовительный, организационный, демонстрационный и заключительный.

Предварительная подготовка студентов осуществляется на подготовительном этапе путем освоения теоретического курса, участия в семинарах и практических занятиях. Студенты должны освоить следующие разделы курса:

1. Принципы организации воздушных путешествий: главный принцип международного воздушного сообщения, структура международных авиаперевозок, авиакомпании мира, особенности транзитных путешествий;
2. Сервис на авиационном транспорте: авиационные тарифы, главные составляющие авиационного тарифа и права пассажира, налоги аэропортов и сервисные сборы, оформление воздушной перевозки, правила перевозки багажа.

На организационном этапе студенты разбиваются на мини-группы по 2 – 3 человека, изучают международный рынок авиационного сообщения, справочную информацию, аэропортовую географию.

Занятие проходит в компьютерном классе с мультимедийным оборудованием. В ходе интерактивного занятия студенты в группах по 2 – 3 человека разрабатывают варианты авиаперелета из Москвы в Денпасар, используя для этого Интернет-ресурсы: информацию сайтов авиакомпаний, предложения туроператорских компаний, которые специализируются на изучаемом направлении, а также данные специальных поисковых систем.

Полученные результаты заносятся в таблицы. Примером оформления информации по поисковым системам является таблица 1, где в графе «Дополнительные условия» должны быть указаны условия оформления авиаперелета (возможность предварительного бронирования, максимальный срок ожидания оплаты, детские скидки и др. ).

Аналогично оформляется информация по регулярным рейсам авиакомпаний. В данном случае существует множество вариантов перелета: через Сингапур, Гон-Конг, Куалалумпур, Бангкок и др., в том числе и из данных аэропортов в Денпасар. При этом, в вышеперечисленные аэропорты можно долететь с помощью авиакомпаний «Аэрофлот», «Сингапурские авиалинии», «Тайские авиалинии», «Emirates», «Qatar Airways», «Ethihad Airways» , «Qathay Pacific» и др.

Таблица 1 – Варианты авиаперелета по маршруту Москва –Денпасар – Москва

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Поисковая система | Стоимость | Расписание | Правила тарифа | Багаж | Дополнит. условия |
| 1 | [www.skyscanner.ru](http://www.skyscanner.ru/) |  |  |  |  |  |
| 2 | [www.anywayanyday.com](http://www.anywayanyday.com/) |  |  |  |  |  |
| 3 | [www.aviasales.ru](http://www.aviasales.ru/) |  |  |  |  |  |
| 4 | [www.momondo.ru](http://www.momondo.ru/) |  |  |  |  |  |
| 5 | [www.otvet.mail.ru](http://www.otvet.mail.ru/) |  |  |  |  |  |
| 6 | [www.vk.com](http://www.vk.com/) |  |  |  |  |  |
| 7 | [www.tripsta.ru](http://www.tripsta.ru/) |  |  |  |  |  |
| 8 | [www.liketofly.ru](http://www.liketofly.ru/) |  |  |  |  |  |
| 9 | [www.aviaforum.ru](http://www.aviaforum.ru/) |  |  |  |  |  |

Сложность выполнения задания заключается в многовариантности и необходимости найти для каждой категории потребителей критерии, по которым из существующих вариантов может быть предложен маршрут и, соответственно, стоимость перелета.

Возможные категории потребителей:

* деловые путешественники;
* семьи с детьми;
* группы молодых людей;
* маломобильные пассажиры;
* новобрачные;
* спортсмены;
* др. категории.

Критерии для выбора варианта путешествия:

* количество пунктов транзита;
* время ожидания в аэропорту пересадки, возможность «stopover»;
* удобство расписания;
* стоимость перелета, наличие детских скидок;
* гибкость правил авиационного тарифа (срок действия, оформления перелета, возможность возврата, внесения изменений, «no show», «stopover»).

Каждая группа студентов готовит предложение с обоснованием его привлекательности и конкурентоспособности в виде презентации.

На демонстрационной стадии занятия студенты представляют результаты исследования. Во время доклада каждой группы все студенты выступают в качестве оппонентов, задавая вопросы и обсуждая предлагаемые варианты.

Заключительный этап: подведение итогов конкурса. Лучшими предложениями являются наиболее аргументированные, обоснованные предложения в соответствии с предлагаемыми критериями.

По результатам занятия каждому студенту выставляется оценка за участие в интерактивном занятии по пяти-бальной шкале. Оценки «отлично» получают не только студенты групп-победителей, но и наиболее «убедительные» оппоненты, авторы оригинальных идей и предложений. Так например, можно предложить и использовать чартерные перевозки, возможности деловой авиации и др.

**Интерактивное занятие «Международный конгресс авиакомпаний»**

Цели занятия**:** закреплениетеоретических знаний и приобретение практических навыков продвижения передовых технологий международных авиакомпаний, ознакомление студентов с различными системами организации международного воздушного движения, авиационной географией, принципами и методами международной кооперации путем организации альянсов, «code share flights» и прорейтовых маршрутов.

Студенты также приобретают навыки групповой работы, устной и компьютерной презентации, ведения дебатов, аргументации и обоснования сделанных выводов.

Форма проведения: конкурс на лучшую презентацию российской или зарубежной авиакомпании по выбору студентов.

Используемые методики и педагогические технологии:

– ролевая симуляция;

– работа в малых группах;

– устная и компьютерная презентация.

Занятие проходит в компьютерном классе с мультимедийным оборудованием в несколько этапов: подготовительный, организационный, демонстрационный, дискуссионный и заключительный.

Предварительная подготовка студентов осуществляется на подготовительном этапе путем подготовки презентации деятельности выбранной авиакомпании.

Студенты разбиваются на группы по 4 – 5 человек и готовят компьютерную презентацию по разделам:

* история возникновения, основные этапы развития, вклад авиакомпании в мировую историю воздушного движения;
* география воздушного сообщения по континентам;
* базовые аэропорты и воздушный флот;
* услуги на борту и в базовых аэропортах;
* багажная политика;
* обслуживание специальных категорий пассажиров: маломобильные пассажиры, несопровождаемые дети, пассажиры с нарушением слуха и зрения и др.;
* ценовая и тарифная политика, главные направления конкуренции;
* партнерские отношения, членство в международных альянсах, модель бизнеса и др.;
* программы лояльности для часто летающих пассажиров;
* инновации в технологиях, проекты, участие в международных конкурсах.

На организационном этапе выбираются 4 – 5 экспертов из наиболее подготовленных студентов или приглашенных преподавателей и принимаются критерии оценки и формы оценочных листов.

Качество компьютерной презентации оценивается по пяти-бальной системе в соответствии с критериями оценочного листа 1 (таблица 2). При оценке качества информации по позициям презентации учитывается ясность, лаконичность, стиль подачи, профессионализм, умение кратко выразить главные характеристики деятельности авиакомпании и найти особенности, отличительные черты, которые в дальнейшем помогут специалисту аргументированно прокладывать маршруты и осознанно делать выбор в ее пользу. Знание особенностей технологии, географии маршрутов, тонкостей организации сервиса и продаж определяет уровень профессионализма будущего специалиста по туризму.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Оценки участников конкурса "Международный конгресс авиакомпаний"** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **ЭКСПЕРТ 1** | **Баллы (0-5)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Критерии/Участники** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| 1 | Историческая справка |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Маршруты авиакомпании |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Воздушный флот |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Программа лояльности |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Альянс авиакомпаний |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Ценовая политика |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Уровень сервиса |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого по каждой презентации | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Таблица 2 – Оценочный лист 1

Итоговая оценка презентации по группам студентов проставляется в оценочный лист 2 (таблица 3) и суммируется с оценкой за ответы на вопросы и умение вести дискуссию.

Таблица 3 – Оценочный лист 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии/Участники** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оценка компьютерной презентации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ответы на вопросы (аргументация/дискуссия) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оценка выступления группы в целом |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

На заключительном этапе интерактивного занятия преподаватель оглашает итоги работы экспертов, выделяет лучшие работы, лучшие групповые и индивидуальные выступления. Все студенты получают оценки за участие в проведении интерактивного занятия по пяти-бальной системе.