

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

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

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки

«Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик»

Наименование направленности (профиля)

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Технологические процессы в туристской деятельности
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

К.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 8 от 31.03.2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	13
6.1 Список источников и литературы	13
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	14
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	15
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	15
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	15
9. Методические материалы.....	16
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	16
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	18
9.3 Иные материалы	20
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	21

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – состоит в освоении профессиональных компетенций, обеспечивающих знание технологических процессов в деятельности туристских предприятий

Задачи дисциплины:

- изучение понятия технологического процесса в туризме;
- изучение роли информационных технологий и их использование в деятельности туристских предприятий;
- освоение технологических процессов в туристской деятельности; особенности организации процессов формирования, внедрения и реализации туристского продукта и туристских услуг на предприятиях туризма.

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-2 - Владение способностью формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии	ПК-2.1 - Применяет современные методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия	Знать: основы управления коллективом Уметь: оценивать проблемные ситуации в туристской деятельности Владеть: способностью разрешать проблемные ситуации в туристской деятельности
	ПК-2.2 - Применяет современные технологии оказания услуг в организациях туристской сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Знать: особенности туристской деятельности Уметь: решать задачи, отражающие проблемы в туристской деятельности Владеть: способностью принимать нестандартные решения, разрешать проблемные ситуации в туристской индустрии
	ПК-2.3 - Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	Знать: использовать технологии поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии Уметь: готовностью применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии Владеть: способностью использовать навыки и умения организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, управления коллективом, владеть основами командообразования, формировать благоприятный морально-психологический климат

		для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Технологические процессы в туристской деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Развитие кадровых ресурсов в туристской отрасли, Технологии открытых систем в индустрии туризма, Международные системы управления качеством в туризме, Рекламная деятельность в международном туризме.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Управление инвестиционными и инновационными проектами в туризме, Система управления устойчивым развитием туризма, Научно-исследовательский семинар "Открытый туризм: инновации, краудсорсинг, коллаборация", Организационно-управленческая практика.

2. Структура дисциплины

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

Структура дисциплины для очной формы обучения

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

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	10
2	Семинары	20
	Всего:	30

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Технологические процессы в туризме	Понятие технологического процесса. Характеристика и описание технологического процесса. Управление технологическим процессом. Технологические процессы в туризме. Основные технологические процессы в туристской деятельности. Технология как основа ведения туристического бизнеса и источник конкурентных преимуществ. Базовые технологии в туризме. Выработка технологии туристской организацией. Организация технологического процесса работы

		турфирмы. Подготовка персонала для эффективной работы туристских предприятий в современных условиях.
2	Тема 2. Информационные технологии в организации технологического процесса на предприятиях сферы туризма	Использование информационных технологий в деятельности туристских предприятий. Основные задачи, проблемы и перспективы внедрения современных технологий в туристической отрасли. Внедрение технологических новаций в деятельности туристских предприятий. Крупнейшие компьютерные системы бронирования и их влияние на туристскую деятельность. Характеристика основных систем компьютерного бронирования и резервирования туристских услуг. Программные комплексы автоматизации туристской деятельности. Программное обеспечение для туроператоров и турагентов. Внедрение программного обеспечения в деятельность туристских предприятий. Мультимедийные технологии в туризме. Преимущества мультимедийных презентаций. Инновационные технологии в экскурсионной деятельности. Виртуальные путешествия и экскурсии. Электронная коммерция.
3	Тема 3. Технологический процесс формирования нового туристского продукта	Определение стратегии разработки туристского продукта. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий туризма по формированию туристского продукта. Основные этапы технологического процесса формирования туристского продукта. Генерация идей: проведение маркетинговых исследований рынка, описание туристской услуги, разработка содержания процесса проектирования туруслуг. Взаимосвязь этапов проектирования туруслуг. Бизнес-анализ. Планирование и формирование продукта. Поиск предприятий, предоставляющих туристские услуги. Ценообразование туристского продукта. Экспериментальное испытание и оценка экономической эффективности турпродукта. Методическое обеспечение туристского продукта.
4	Тема 4. Технологический процесс внедрения и реализации туристского продукта на рынок	Этапы внедрения туристского продукта на рынок. Пробное внедрение туристского продукта. Методы продвижения и их использование для внедрения туристского продукта на рынок. Методические аспекты технологии продаж туристского продукта: алгоритм процесса продажи турпродукта в офисе турфирмы. Техника и виды продаж в туризме. Стимулирование продаж. Типы потребителей туристского продукта и туруслуг. Процесс оценки потенциального покупателя. Процесс работы с покупателем: определение потребностей, презентация продукта, бронирование и оформление сделки. Психологические приемы воздействия на

		различные категории потенциальных клиентов.
5	Тема 5. Процесс обслуживания клиентов	Содержание технологического процесса обслуживания туристов. Принципы обслуживания: качество обслуживания, информированность, насыщенность программ, ненавязчивость сервиса и пр. Соблюдение технологических особенностей тура и пожеланий туристов при организации обслуживания. Оптимальность обслуживания. Контроль качества обслуживания. Обслуживание различных категорий потребителей.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Тема 1. Технологические процессы в туризме	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Тема 2. Информационные технологии в организации технологического процесса на предприятиях сферы туризма	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Тема 3. Технологический процесс формирования нового туристского продукта	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Тема 4. Технологический процесс внедрения и реализации туристского продукта на рынок	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Тема 5. Процесс обслуживания клиентов	Лекция 5. Семинар 5 Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	10баллов
- презентация	5 баллов	5 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	25баллов
- тестирование	10баллов	10 баллов
- контрольная работа (тема 4)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

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

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

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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

Примерная тематика докладов, презентаций

1. Технология как источник конкурентных преимуществ туристского предприятия.
2. Базовые технологии в туристской деятельности.
3. Квалификация персонала в организации технологического процесса туристской фирмы.
4. Мультимедийные технологии в туристской деятельности.
5. Инновационные технологии в деятельности предприятий, предоставляющих туристско-экскурсионные услуги.
6. Электронная коммерция в туристской деятельности.
7. Мировая индустрия развлечения: деятельность в международном туризме.
8. Особенности организации питания иностранных туристов.
9. Формирование и развитие сервисной системы в России.

10. Программное обслуживание в рамках въездного туризма.
11. Обслуживание туристов по разным видам и направлениям.
12. Технологический процесс формирования нового туристского продукта.
13. Проектирование туристских услуг как один из основных этапов процесса разработки туристского продукта.
14. Внедрение новых форм обслуживания на предприятиях индустрии туризма.
15. Роль информационных технологий в обеспечении качественного обслуживания туристов.
16. Внедрение программного обеспечения в деятельность туристских предприятий.
17. Технологический процесс внедрения туристского продукта на рынок.
18. Особенности процесса обслуживания в офисе турфирмы.
19. Стратегия обслуживания на предприятиях туризма.
20. Соблюдение психологических особенностей потребителей при организации обслуживания.

Тест для проведения текущего контроля

Тест. Технологический процесс разработки туристского продукта(ПК-2)

1. Какими законодательными документами определяется проектирование тура?

ГОСТом	Б) Законам РФ «Об основах туристской деятельности»	В) Законам РФ «О защите прав потребителей»
--------	--	--

2. Каковы обязательные требования к туристскому продукту, согласно ГОСТу 50690-2017?

А) Четкое содержание программы обслуживания	Б) Соответствие программы запросу туриста	В) Гарантия безопасности жизни, здоровья, имущества туристов и окружающей среды
---	---	---

3. Каковы основные аспекты подбора поставщиков услуг?

А) Качество услуг, репутация партнера, соответствие уровня и типа всех услуг социальному сегменту потребителей и виду туризма	Б) Месторасположение офиса фирмы, содержание рекламных буклетов, скидки на продукт	В) Размер комиссионных
---	--	------------------------

4. Что такое технологический процесс в туристской деятельности?

А) упорядоченная последовательность взаимосвязанных действий по получению требуемого результата	Б) Строго определенная последовательность действий по созданию туристского продукта, основанная на использовании природных процессов и человеческой деятельности	В) Все вышеперечисленное
---	--	--------------------------

5. Описание технологического процесса должно в документах :

А) Технологическая карта	Б) Маршрутная карта	В) Все вышеперечисленное
--------------------------	---------------------	--------------------------

6. Технологический процесс в туристской деятельности включает:

А) Сбор, обработка и изучение исходных данных,	Б) Подготовка обоснования	В) Все вышеперечисленное
--	---------------------------	--------------------------

определение основных технологических решений, документирование технологического процесса	целесообразности производства продукта, изучение возможностей реализации	
--	--	--

7. Разработка маршрута и определение услуг выполняется на стадии:

А) Проектирования тура	Б) Планирования тура	В) Формирования обслуживания
------------------------	----------------------	------------------------------

8. Обслуживание туристов включает:

А) Прием клиента и установление контакта, предложение туров с учетом мотивации клиента, оформление сделки	Б) Прием клиента и установление контакта, информирование клиента, оформление сделки, контроль над обслуживанием во время поездки	В) Прием клиента и установление контакта, предложение туров с учетом потребностей клиента, оформление сделки, контроль над качеством услуг
---	--	--

9. В разработке турпродукта принимают участие:

А) туроператоры, турагенты	Б) туроператоры, поставщики услуг	В) туроператоры, турагенты и предприятия, предоставляющие туристские услуги
----------------------------	-----------------------------------	---

10. Глобальные компьютерные системы бронирования:

А) Амадеус, Галилео	Б) Экспресс, Кипарис	В) Габриэль, Матисс
---------------------	----------------------	---------------------

11. Планирование тура включает:

А) Разработку схемы деятельности туроператора по планированию и организации тура, договорную компанию, расчёт стоимости тура.	Б) Изучение спроса, комплектацию тура, разработку программы обслуживания.	В) Всё вышеперечисленное.
---	---	---------------------------

12. Какими документами оформляется спроектированный тур?

А) Программа обслуживания и каталог цен, ваучер, лист бронирования, заявка на бронирование	Б) Технологическая карта тура, график загрузки туристского предприятия, информационный листок к туристской путевке, программа обслуживания, расчет стоимости	В) Договор с партнером, программа обслуживания, каталог цен, лист отметок
--	--	---

13. Каковы основные аспекты подбора поставщиков услуги?

А) Качество услуг, репутация партнера, соответствие уровня и типа всех услуг социальному сегменту потребителей и виду туризма	Б) Составление договорной документации, правоспособность, способность выполнять свои обязанности по договору	В) Все вышеперечисленное
---	--	--------------------------

14. Какие из нижеперечисленных документов являются технологическими?

15.

А) Турпутевка – Технологическая карта туристского путешествия – Договоры с поставщиком услуг – Лист бронирования – Информационный листок	Б) Ваучер – Договоры с клиентами по сбыту – Лист отметок – Страховка – Заявка на бронирование	В) Все вышеперечисленное
--	---	--------------------------

16. Что представляет собой проект тура?

А) Не конкретизированное (до наименования отелей, перевозчиков и пр.) представление о будущем продукте.	Б) Сформированный полностью тур	В) Модель тура, включающая программу обслуживания, проект договорной компании
---	---------------------------------	---

Контрольные вопросы для экзамена по дисциплине:

1. Основные технологические процессы в туристской деятельности.
2. Технология формирования туристского продукта. Основные этапы и их характеристика.
3. Технология продвижения туристского продукта: цели, задачи, методы, этапы, краткая характеристика.
4. Формирование туроператором системы продвижения и сбыта туристского продукта и услуг.
5. Современные технологии в деятельности туристских предприятий.
6. Программное обеспечение, используемое в деятельности туристских предприятий.
7. Характерные особенности информационных технологий в туризме.
8. Схема взаимодействия туроператора и партнеров по сбыту: выбор партнеров по продвижению и сбыту.
9. Способы взаимодействия и создание благоприятных для сотрудничества условий в туристском бизнесе.
10. Технология реализации туристского продукта и услуг: этапы и виды продаж.
11. Алгоритм работы менеджера с типами потребителей при реализации турпродукта и туруслуг.
12. Работа по бронированию турпродуктов и туруслуг на туристских предприятиях.
13. Технология организации обслуживания туристов на маршруте: виды обслуживания на маршруте.
14. Принципы организации качественного обслуживания на туристско-экскурсионных маршрутах.
15. Технология обслуживания как инструмент качества в туризме.

16. Система информационного обеспечения туристского предприятия.
17. Способы контроля над качеством обслуживания во время путешествия.
18. Системы бронирования в туризме, их использование и развитие.
19. Порталы для профессионалов туристского бизнеса.
20. Основные направления использования Интернета в деятельности туристского предприятия.
21. Планирование продвижения на рынок туристского продукта и туристских услуг.
22. Прямой маркетинг и личные продажи как метод продвижения туристского продукта на предприятиях туризма.
23. Система продвижения и её формирование туроператорскими компаниями.
24. Средства распространения рекламы в сфере туристской деятельности.
25. Технологическая схема обслуживания туристов в турагентстве..

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. Федерального закона от 09.01.1996 № 2-ФЗ).
3. Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
4. Федеральный закон РФ «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» от 06.05.1998 № 70-ФЗ.
5. Федеральный закон РФ «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ (с учетом дополнений и изменений)

Дополнительные

6. Инновационный маркетинг : учебник для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 474 с. — (Высшее образование). — ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/468986>
7. Стратегический маркетинг для магистров: учебник / О.Н. Жильцова [и др.]; Финуниверситет ; под ред. О.Н. Жильцовой. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1016616>
8. Маркетинг для магистров: учебник / В.В. Синяев [и др.]; Финуниверситет ; под ред. И.М. Синяевой. - Москва: Вузовский учебник, 2018. - 368 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/937984>

Литература

Основная

1. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-9776-0329-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/478441>
2. Информационные технологии в менеджменте: Учебное пособие / В.И. Карпузова, Э.Н. Скрипченко, К.В. Чернышева, Н.В. Карпузова. - 2-е изд., доп. - Москва : Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 301 с. ISBN 978-5-9558-0315-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/410374> (дата обращения: 09.01.2020)
3. Ломанова, А.А. Оценка уровня качества обслуживания в турагентствах в сборнике: Фундаментальные и прикладные исследования в области экономики и финансов Материалы и доклады 3-й международной научно-практической конференции. В III частях. Под общей редакцией О.А. Строевой. 2017. С. 277-278. - URL: <https://elibrary.ru>

4. Можаяева Н.Г. Организация туристской деятельности : учебное пособие/Н.Г. Можаяева, И.С. Ключевская, И.П. Азерникова. - Москва: Неолит, 2018. - 147 с.: с.146

5. Морган, Н., Причард, А. Реклама в туризме и отдыхе: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 350700 «Реклама» и 230500 «Соц.-культур, сервис и туризм» / Н. Морган, А. Причард / Пер. с англ. под ред. Б.Л. Ерёмкина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 495 с: ил., табл. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-00647-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1028572>

6. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для академического бакалавриата / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432460>

7. Низамутдинова, Г.Ф. Дополнительная профессиональная подготовка бакалавров по направлению "Туризм" в области информационных технологий; автореферат дис. ... кандидата педагогических наук / Марийс. гос. ун-т. Йошкар-Ола, 2014 – URL:<https://elibrary.ru>

8. Поляков, В. А. Разработка и технологии производства рекламного продукта : учебник и практикум для вузов / В. А. Поляков, А. А. Романов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 514 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05261-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432145>

9. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. — 2017. — № 5. — С. 65-67; URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565>

Шпырня, О.В. Формирование профессиональной компетентности в области информационных технологий в процессе повышения квалификации специалистов туристической индустрии; автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук / Адыгейский государственный университет. Майкоп, 2007 - URL:<https://elibrary.ru>

Дополнительная

1. Волкова Т.А. Структура и состояние современной российской туристской индустрии = Structure and current state of Russian tourist/ Т.А. Волкова // Вестник Национальной академии туризма. - №3. - С.11-15. - Библиогр.: с.15

2. Кольшклина, Т. Б. Реклама в местах продаж : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина, Е. В. Маркова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12663-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/448248>

3. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Ростов-на-Дону : ФГАОУ ВПО «Южный федеральный университет», 2016. - 267 с.

4. Феденева И.Н. Организация туристской индустрии: Учебное пособие/ И.Н. Феденева [и др.]. – 2-е изд.- Электрон. дан. – Москва: Издательство Юрайт, 2018.-205.- (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://www.biblio-onlain.ru>.

Федюнина, Е. Н. Теория потребительского поведения: Учебное пособие / Федюнина Е.Н. - Волгоград: Волгоградский государственный аграрный университет, 2018. - 128 с. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1007915>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals

Taylor and Francis
JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

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

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Состав программного обеспечения:

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

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

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

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

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

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

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

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

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

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Тема 1. Технологические процессы в туризме (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Что представляет собой технологический процесс?
2. Значение технологий в туризме.
3. Основные технологические процессы в туристской деятельности.
4. В чем состоят особенности организации технологического процесса в турфирме?
5. Этапы организации технологического процесса работы туристского предприятия.
6. Какое влияние оказывают на организацию работы сотрудников туристского предприятия технологические изменения?
7. Значение квалификации персонала в деятельности туристского предприятия.

Список литературы:

Основная литература: 2, 7, 10

Дополнительная литература: 3, 4

Тема 2. Информационные технологии в организации технологического процесса на предприятиях сферы туризма (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Роль информационных технологий в организации работы туристского предприятия.
2. Использование информационных технологий в деятельности предприятий индустрии туризма.
3. Система информационных технологий, используемая в туризме?
4. Глобальные системы бронирования и резервирования в деятельности турфирмы.
5. Какие программные комплексы используются в деятельности туроператоров и турагентов?
6. Использование мультимедийных технологий в деятельности туристских предприятий.
7. Какие инновации используются в экскурсионной деятельности?
8. Использование Интернет - технологий в деятельности турфирм.

Список литературы:

Основная литература: 2, 7

Дополнительная литература: 1, 4

Тема 3. Технологический процесс формирования нового туристского продукта (4ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Стратегия турфирмы по формированию туристского продукта.
2. Методы и способы определения потребительского спроса на туристский продукт.
3. Основные этапы формирования турпродукта.
4. Какие маркетинговые исследования проводятся для проектирования тура?
5. Нормативно-правовые основы организации туристской деятельности по формированию туристского продукта.
6. Факторы, влияющие на выбор услуг и составление туристской программы обслуживания.
7. В чем заключается бизнес-анализ при формировании турпродукта?
8. Какие документы являются результатом проектирования туристского продукта?

Список литературы:

Основная литература: 1, 4, 9

Дополнительная литература: 3, 5

Тема 4. Технологический процесс внедрения и реализации туристского продукта на рынок (2ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Процесс внедрения туристского продукта на рынок.
2. Организация процесса продвижения и продаж туристского продукта и туристских услуг.
3. Специфика технологии продвижения туристского продукта на рынок.
4. Этапы продвижения туристского продукта до потребителя.
5. Используемые туристскими предприятиями методы продвижения, их характеристика.
6. Основные организационно – юридические аспекты, связанные с продвижением и реализацией туристского продукта и услуг.
7. Современные технологии туристских продаж.
8. Алгоритм процесса продажи турпродукта и туруслуг.

Список литературы:

Основная литература: 4, 5, 6, 8

Дополнительная литература: 2, 3, 5

Тема5. Процесс обслуживания клиентов (2ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание процесса обслуживания потребителя туристского продукта.
2. Принципы обслуживания разных категорий туристов.
3. Процесс обслуживания туристов во время путешествия.
4. Последовательность обслуживания туристов в офисе турфирмы.
5. Общие рекомендации по работе с потребителем турпродукта и туруслуг.
6. Работа с различными типами потребителей при реализации турпродукта.
7. Стандарты обслуживания туристов.
8. Зависимость качества обслуживания от квалификации персонала турфирмы.

Список литературы:

Основная литература: 1,3,4,9

Дополнительная литература: 3,5

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

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

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

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

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

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

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Требования к контрольной работе

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

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Примерная тематика контрольных работ

1. Использование современных технологий в туристской деятельности (на примере конкретного предприятия).
2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования, их использование в деятельности турфирмы (на конкретном примере).
3. Характеристика популярных в России программных продуктов для туроператоров (турагентов).
4. Новые технологии в экскурсионной деятельности.
5. Программное обеспечение современного туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).

6. Система информационного обеспечения туристской отрасли.
7. Виртуальные экскурсии в музеях (на примере страны).
8. Использование информационных технологий в области рекламы туристского продукта и туруслуг.
9. Технология реализации туристского продукта в турагентстве (на примере конкретной фирмы).
10. Разработать проект внедрения туристского продукта на рынок (на конкретном примере).
11. Технологический процесс продвижения туристского продукта на рынок (на конкретном примере).
12. Технологические новации в индустрии туризма.
13. Инновационные проекты в туристской деятельности.
14. Программное обеспечение в деятельность туристских предприятий.
15. Влияние унификации обслуживания на потребительский спрос.

9.3 Иные материалы

Задания для самостоятельной работы

Провести маркетинговые исследования для разработки проекта тура (на конкретном примере).

Проанализировать туристские ресурсы дестинации для разработки туристского продукта (по выбору).

Разработать тур - проект по определенному виду туризма. Определить: маршрут путешествия; перечень туристских предприятий-исполнителей услуг; период предоставления услуг каждым таким предприятием; перечень экскурсий и достопримечательных объектов, туристских походов и прогулок; комплекс досуговых мероприятий; продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута; вид транспорта для внутренних перевозок.

Спроектировать туристские услуги и подготовить перечень документации (на конкретном примере).

Подготовить план мероприятий по паблик рилейшнз для туроператорской компании, направленных на создание и поддержание имиджа компании.

На примере конкретного предприятия рассмотреть систему организации работы персонала для качества туристского обслуживания.

На примере конкретного туристского предприятия провести социологическое исследование качественного туристского обслуживания.

Составить рекламно – информационный материал для продвижения продукта туристского предприятия.

Проанализировать показатели качества работы туристского предприятия на конкретном примере. Сравнить с конкурентами, работающими на рынке. Составить конкурентный лист.

При посещении туристской выставки изучить стенды и рекламный материал туроператорских компаний. Оценить стенды и рекламно-информационный материал ведущих туроператоров. Продумать возможности их совершенствования.

На примере конкретной туроператорской компании рассмотреть систему организации работы по обеспечению и контролю качества туристского продукта. Разработать анкету контроля качества туристского продукта для потребителей.

Разработать меры, позволяющие осуществлять контроль над качеством предоставляемых услуг предприятием (на примере конкретного предприятия).

Составить проект выставочного стенда туроператора и программу мероприятий на выставке (международная туристская выставка).

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Цель дисциплины – состоит в освоении профессиональных компетенций, обеспечивающих знание технологических процессов в деятельности туристских предприятий

Задачи дисциплины:

- изучение понятия технологического процесса в туризме;
- изучение роли информационных технологий и их использование в деятельности туристских предприятий;
- освоение технологических процессов в туристской деятельности; особенности организации процессов формирования, внедрения и реализации туристского продукта и туристских услуг на предприятиях туризма.

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

ПК-2 - Владение способностью формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: основы управления коллективом

Уметь: оценивать проблемные ситуации в туристской деятельности

Владеть: способностью разрешать проблемные ситуации в туристской деятельности

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

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