

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
**ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ
ТУРИСТОВ**

Направление подготовки/специальность: 43.03.02 Туризм

Направленность/специализация: Туроперейтинг и онлайн
технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Данилина М.В., к.пс.н., доцент кафедры медиакоммуникаций и туризма


Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 Белякова Е.Н., канд. филол. наук,
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № от г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,
подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № от г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,
подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины:

Овладеть процессом организации обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением инновационных клиентоориентированных технологий.

Задачи дисциплины:

- изучить процесс применения инновационных клиентоориентированных технологий;
- освоить специфику обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов;
- освоить технологии анализа запросов потребителей.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенцию:

ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Код и содержание индикаторов компетенции:

ПК-7.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа нормативно-правовых актов, рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.

ПК-7.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

ПК-7.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Знать: специфику, в том числе инновации в организации обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов

Уметь: применять инновационные клиентоориентированные технологии в практике процесса обслуживания потребителей

Владеть: навыками организации процесса обслуживания потребителей, в том числе с применением инновационных технологий

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

В учебном плане дисциплина «Инновационная деятельность в обслуживании туристов» расположена в разделе Б1.В.ОД.18. и осваивается в 9-м семестре. Имеет взаимосвязь с предыдущей дисциплиной в структуре учебного плана «Инновационные рекламные и PR-технологии в туризме».

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах		2	
Общая трудоемкость в часах		72	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:		24	
Лекции		8	
Практические занятия		16	
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах		47,75	
ИКР		0,25	
Форма промежуточной аттестации		зачет	

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции		8	
Практические занятия		16	
Лабораторные занятия			
Консультации			
Зачет/зачеты		0,25	
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего		24,25	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
		2/72	8	16	-	47,75
1.	Понятие и содержание инноваций и инновационных процессов в туризме. Инновационные технологии в процессе производства туристского продукта	17,93	2	4		11,93
2.	Использование информационных технологий в обслуживании туристов	17,93	2	4		11,93

3.	Инновационные функции и методы реализации государственной политики регулирования развития туризма	17,93	2	4		11,93
4.	Содержание и организация инновационного менеджмента и маркетинга в обслуживании туристов	17,93	2	4		11,93
	ИКР	0,25				
	Итого:	72	8	16		47,75

5.2. Содержание:

Тема 1. Понятие и содержание инноваций и инновационных процессов в туризме

Соотношение понятий «инновация», «новшество», «нововведение». Характеристика инновационной деятельности. Классификация и функции инноваций. Инновационный процесс как объект управления, его структура. Жизненный цикл инноваций. Характеристика инновационного рынка. Отрасль туризма как объект инновационных методов управления и планирования.

Общая характеристика процесса туристского производства. Особенности глобализации международного туризма. Инновации в коммерческой деятельности турфирмы. Нематериальные компоненты (гуд-вилл) в сфере инновационных технологий. Особенности повышение конкурентоспособности путем внедрения инноваций. Модели обеспечения инновационными технологиями высокой конкурентоспособности. Автоматизация и виртуализация в развитии инновационного процесса туристской компании.

Тема 2. Использование информационных технологий в обслуживании туристов

Система информационных технологий в туризме. Влияние информационных технологий на развитие туризма. Инновационные направления использования Интернета. Электронная коммерция в туризме. Мультимедийные технологии в туризме. Информационные системы менеджмента. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом. Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей. Управление проектами с помощью Microsoft Project.

Тема 3. Инновационные функции и методы реализации государственной политики регулирования развития туризма

Практические меры по привлечению отечественных и иностранных инвестиций в туристскую индустрию. Восстановление традиционных и открытие новых туристских маршрутов. Стимулирование притока туристов из других регионов России и иностранных государств. Рациональное использование природного и культурного наследия регионов. Новые направления государственного регулирования туристской деятельности. Координация деятельности органов и организаций в сфере туристской индустрии. Приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности.

Тема 4. Содержание и организация инновационного менеджмента и маркетинга в обслуживании туристов

Инновационные технологии управления в деятельности туристского предприятия. Инновационная стратегия и тактика развития. Система управления в инновационном менеджменте. Содержательная характеристика инновационного проектирования в туризме. Туристско-рекреационные кластеры как направление инновационного менеджмента. Организация инновационного управления на предприятии. Структура системы инновационного менеджмента организации. Перспективные инновационные проекты в туризме. Основные направления развития инновационной деятельности в туризме. Инновации внутренней организации современной туристской фирмы.

Создание единой информационной службы. Туристские информационные центры. Выставочная деятельность в туризме. Рекламная и издательская деятельность в сфере туризма. Маркетинг туристских дестинаций. Жизненный цикл туристской дестинации. Брендинг туристского направления. Инновационные виды туристского продукта. Инновационные решения по продукту. Стадии инновационного процесса, возможные решения. Инновационные методики рекламирования и продвижения туристского продукта.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1.	Понятие и содержание инноваций и инновационных процессов в туризме. Инновационные технологии в процессе производства туристского продукта	Характеристика инновационной деятельности. Классификация и функции инноваций. Нематериальные компоненты (гуд-вилл) в сфере инновационных технологий. Особенности повышение конкурентоспособности путем внедрения инноваций.	10,93	подготовка докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы; выполнение тестовых заданий
2.	Использование информационных технологий в обслуживании туристов	Инновационные направления использования Интернета. Электронная коммерция в туризме. Мультимедийные технологии в туризме.	10,93	подготовка докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы; выполнение тестовых заданий.
3.	Инновационные функции и методы реализации государственной	Стимулирование притока туристов из других регионов России и иностранных государств.	10,93	подготовка докладов с презентациями, обсуждение вопросов темы; выполнение тестовых

	политики регулирования развития туризма			заданий
4.	Содержание и организация инновационного менеджмента и маркетинга в обслуживании туристов	Перспективные инновационные проекты в туризме. Основные направления развития инновационной деятельности в туризме.	10,93	выполнение заданий самодиагностики и самоанализа.
5.	Подготовка к сдаче зачета	Изучение вопросов и заданий к зачету.	4	Зачет
			47,75	

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Классификация инноваций по инновационному потенциалу, по типу новизны для рынка, по целям, по принципу отношения к своему предшественнику, по радиусу действия.
2. Общая характеристика инновационного процесса как явления и факторы, влияющие на его развитие.
3. Содержательная структура инновационного процесса: этап инициации и маркетинговых исследований.
4. Содержательная структура инновационного процесса: выпуск, реализации и продвижение инновации, оценка ее экономической эффективности и диффузия.
5. Жизненный цикл инноваций.
6. Инновации внутренней организации современной туристской фирмы.
7. Обеспечение государственной поддержки инновационной деятельности в туризме?
8. Организации, занимающиеся маркетингом туристского направления: их цели и задачи.
9. Источники инновационных возможностей в процессе обслуживания туристов.
10. Виды инновационных технологий в экскурсионном обслуживании.
11. Инновационные технологии на предприятиях размещения и питания туристов.
12. Инновационные технологии в транспортном обслуживании туристов.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>
2. Родигин, Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: лекции: учебное пособие / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. - Москва : Советский спорт, 2014. - 208 с. : табл., схем., ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр.: с. 182-183. - ISBN 5-9718-0743-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438479>
3. Шеин Ю.П. Инновационные подходы к проектированию и развитию туристско-рекреационных зон : учебное пособие / Ю.П. Шеин, Л.Д. Матвеева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимская государственная академия экономики и сервиса», Институт туризма и коммуникаций, Кафедра «Туризм и гостеприимство». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2011. - 178 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-514-6 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272483>

4. Коврова М. В. Инновации в туризме : учеб. пособие / Коврова Марианна Вячеславовна. - Кострома : КГТУ, 2013. - 75 с.: рис. - ОПД. - осн. - ISBN 978-5-8285-0645-3 : 13.68. 12

5. Новиков В. С. Инновации в туризме : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] : рекомендовано УМО / Новиков, Владимир Сергеевич. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2010. - 208 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 205. - ISBN 978-5-7695-6572-4 : 305.00.

б) дополнительная:

1. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-267-4. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=239422>

2. Новиков А.В. Развитие туристско-рекреационных зон в условиях государственно-частного партнерства : монография / А.В. Новиков ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Казань : Издательство КНИТУ, 2012. - 214 с. : ил. - Библиогр.: с. 148-153. - ISBN 978-5-7882-1281-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259102>

3. Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Малахова Наталья Николаевна, Д. С. Ушаков. - Москва; Ростов-на-Дону : ИЦ "МарТ", 2008. - 224 с. - (Туризм и сервис). - ОПД, СД. - ISBN 978-5-241-00871-8 : 168.00.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Предполагается создание учебного курса *в системе СДО* со следующими элементами:

- Элемент «Лекции»;
- Элемент «Практические занятия»;
- «Элемент «Самостоятельная работа»;
- Элемент «Список рекомендуемой литературы»;
- Элемент «Промежуточная аттестация»;
- Элемент «Обратная связь с обучающимися».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>
2. Кадакоева Г.В. Инновационное предпринимательство: сущность, типология и возможности развития в условиях российских реалий (Электронный ресурс) / Г.В. Кадакоева //Вопросы инновационной экономики. №2(16). 2014. – С.3-12. – Сайт журнала «Вопросы инновационной экономики». URL: <http://www.creativeconomy.ru/articles/32517/>
3. Маклашина Л.Р. Роль инноваций в развитии туризма (Электронный ресурс) / Л.Р. Маклашина //Креативная экономика. №12(60). 2011. – С.130-136 - Сайт журнала «Креативная экономика». URL: <http://www.creativeconomy.ru/articles/14023/>
4. Russian Economic Review – сайт журнала «Русское экономическое обозрение», посвящен вопросам развития экономики в целом, также рассматриваются проблемы

развития сферы туризма (на англ.яз.) - Электронный ресурс. - URL:
<http://russianeconomicreview.com>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека online»
2. ЭБС «Znanium»

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебный корпус «В 1.», ауд. №46 (аудитория для лекционных и практических занятий, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	Число посадочных мест - 52. Доска меловая. Имеется мультимедиа-проектор и экран.	-