

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
**ТЕХНОЛОГИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
43.03.02, Туризм

Современные технологии и организация экскурсионных услуг

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Кострома**  
**2020**

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 – *современные технологии и организация экскурсионных услуг*. Год начала подготовки - 2020.

Разработал:  Горланова И.Б., доц. каф. МКиТ, доц, канд. филол.н.  
подпись

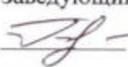
Рецензент:  Шарабарина С.Г., доц. каф. МКиТ, канд. ист.н.  
подпись

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №8 от 30.04.2020г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

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

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Цель дисциплины: формирование готовности использовать современные технологии в туристской деятельности

Задачи дисциплины:

- дать представление о теоретических основах современных технологий в туризме; их виды и способы использования; формах мероприятий по продвижению туристского продукта;
- выработать умения использовать современные технологии для создания, продвижения и предоставления туристских услуг;
- овладеть навыками организации работы в туризме с использованием современных технологий при продвижении и предоставлении туристских услуг

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: основы использования современных технологий при продвижении и предоставлении туристских услуг;

уметь: продвигать и предоставлять турпродукт с использованием современных технологических процессов использовать методы создания, продвижения и предоставления туристского продукта с использованием современных технологий;

владеть: готовностью к продвижению и предоставлению сформированного турпродукта или отдельных услуг с использованием современных туристских технологий; способностью оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработки мероприятий по корректировке рекламных кампаний;

освоить компетенции:

код и содержание индикаторов компетенции

ПК рек1- Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

ПКР 1.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

ПКР 1.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

## **3. Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина изучается в 3 семестре. Является обязательной дисциплиной, формируемой участниками образовательного процесса. Она имеет предшествующие связи с дисциплинами дисциплины: «Основы туризма»; «Технология анимационной деятельности»; «Организация туристской деятельности». Последующие связи имеет с дисциплинами «Технологии организации въездного туризма», «Проектирование туров внутреннего туризма». Формирует компетенцию ПК1рек вместе с дисциплиной «Реклама и связь с общественностью 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			3
Общая трудоемкость в часах			108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции			6
Практические занятия			8
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах			89,75
Форма промежуточной аттестации			зачет

#### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции			
Практические занятия			6
Лабораторные занятия			8
Консультации			
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены			0,25
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего			14,25

### 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.	
1	Понятие «технология» и «технологический процесс» в туристской деятельности. Виды технологий в туристской деятельности		1	2		20
2	Основной технологический процесс производства туристских услуг.		1	2		20
3	Технологический процесс реализации туристских услуг.		2	2		20
4	Технологический		2	2		23

	процесс потребления туристских услуг.					
5	Подготовка к зачету					6,75
		108/3	6	8		89,75

## 5.2. Содержание:

1. Понятие «технология» и «технологический процесс» в туристской деятельности. Виды технологий в туристской деятельности. Организация технологического процесса работы туристической фирмы

2. Основной технологический процесс производства туристских услуг. Проектирования тура как технологический процесс. Основные принципы формирования туристских маршрутов. Геймификация как инновационная технология в туризме. Виртуальные путешествия и музеи. Экскурсия в очках виртуальной реальности

3. Технологический процесс реализации туристских услуг. Основные принципы формирования сбытовой сети. Продвижение и стимулирование сбыта турпродукта. Рыночные каналы продвижения туристского продукта. Модель технологического процесса работы с розничными сетями. Вебинары для турагентов. Мультимедийные презентации и электронные каталоги, интерактивные карты.

4. Технологические процессы потребления туристских услуг. Технология взаимоотношения турфирмы с клиентами. Претензионная работа. Моделирование процесса обслуживания туристов на внутренних, въездных маршрутах. Технология гостеприимства. Туристские процедуры.

## 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания (при необходимости)	Форма контроля
1.	Понятие «технология» и «технологический процесс» в туристской деятельности. Виды технологий в туристской деятельности.	Подготовить ответы по основным понятиям и привести примеры.	20	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Контрольная работа
2.	Основной технологический процесс производства туристских услуг.	Подготовить презентацию алгоритма производства современной туристской	20	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Презентации

		услуги или продукта			
3.	Технологический процесс реализации туристских услуг	Ответить на вопросы: Каковы основные принципы формирования сбытовой сети; Как стимулировать сбыт турпродукта; Что такое вебинар для турагента, алгоритм его построения	20	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос
4.	Технологические процессы потребления туристских услуг	Опишите модель процессы обслуживания туриста на внутреннем маршруте.	23	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Проверка задания
7.	<b>Подготовка к зачету</b>		6,75	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	зачет

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий

### 1. Понятие «технология» и «технологический процесс» в туристской деятельности .

#### Виды технологий в туристской деятельности

Задание: Тест по основным понятиям. Привести примеры видов технологий в туристской деятельности.

#### 2. Основной технологический процесс производства туристских услуг

Задание: представить презентацию алгоритма производства современной туристской услуги или продукта на определенную тему

- разработка экскурсии в очках виртуальности по городу;
- разработка квеста по теме;
- разработка тура для передвижного отеля;

#### 3. Технологический процесс реализации туристских услуг.

Вопросы для обсуждения:

- Каковы основные принципы формирования сбытовой сети;
- Как стимулировать сбыт турпродукта;

-Что такое вебинар для турагента, алгоритм его построения

Задание. Разработать алгоритм вебинара по Костроме

4. Технологические процессы потребления туристских услуг

Задание. Составьте модель наземного обслуживания в Анталии

### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий**

#### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)**

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

*а) основная:*

1. Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. / Жуков Алексей Александрович, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 208 с. - (Высш. проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-4468-0487-0 : 718.00. 6 экземпляров
2. Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / Косолапов Александр Борисович. - 5-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 294 с.: рис. - . - СД. - осн. - ISBN 978-5-406-05208-2 : 429.00. 5 экземпляров
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927>
4. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8, 700 экз. <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=369959>
5. Чудновский, Алексей Данилович. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287-290. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 200.00. Рекомендовано УМО. 10 экземпляров.

*б) дополнительная:*

1. Организация туристического бизнеса : технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева [и др.]. - М. : Дашков и К", 2009. - 276 с. - Библиогр.: с. 273-275. - ISBN 978-5-91131-868-0 : 234.00. 1 экземпляр.
2. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л.П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва; Ростов-на-Дону : МарТ, 2007. - 352 с. - (Туризм & Сервис). - МО РФ . - ГСЭ. - ISBN 5-241-00535-8 : 161.00. 14 экземпляров.
3. Рашкин Леонид Алексеевич. Развитие туризма и гостиничного бизнеса / Рашкин Леонид Алексеевич. - Москва : Авиаль-новый проект, 2002. - 136 с. - ГСЭ. - 125.00. 1 экземпляр.
4. Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Скобкин, Сергей Сергеевич. - М. : Магистр, 2007. - 493 с. - Библиогр.: с. 493. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 255.00. 1 экземпляр.
5. Сорокина, Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие по спец. «Гостинич. Сервис» / Сорокина Алла Викторовна. - Москва : Инфра-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИЛЬ). - МО РФ. - СД. - обязат. - ISBN 978-5-

98281-068-7; 978-5-16-002498-1 : 119.90. 3 экземпляра.

6. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-00629  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>

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

- 1.ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
- 2.ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
- 3.ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
- 4.Официальный портал «Ростуризм» /Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : [http://www.turizm.ru/tourism\\_low/firms\\_reestr/6581](http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581).
- 5.Постановление Правительства РФ от 02. 08. 2011г. N 644 (ред. от 18. 02. 2014) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_159508/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/)
- 6.Распоряжение Правительства РФ от 17. 11. 2008 г. N 1662-р (ред. от 08. 08. 2009г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_90601/?frame=1#p28](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28)
- 7.Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2017 г. № 47-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>
- 8.Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма– Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
- 9.Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
10. Турифо. [Электронный ресурс]//Турифо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>
11. Страна.ру – путеводитель по России. [Электронный ресурс]// "Страна.ру" - путеводитель по России– Режим доступа: <http://strana.ru/>
12. Качество обслуживания туристов в гостиницах.[Электронный ресурс]. – Режим доступа [tourism-book.com /pbooks/book-61 /ru/chapter-2390 / 2](http://tourism-book.com/pbooks/book-61/ru/chapter-2390/2). Особенности обслуживания туристов в гостиницах. [Электронный ресурс] – Режим доступа: - Allbest. [Ruallbest.ru/o-3c0b65635a2ad68b5\\_d43\\_b88421306c27.html](http://Ruallbest.ru/o-3c0b65635a2ad68b5_d43_b88421306c27.html)
13. Технология приёма и размещения туристов в гостиницах. [Электронный ресурс] – Режим доступа: [/bibliofond.ru/view.aspx?id=601213](http://bibliofond.ru/view.aspx?id=601213)
14. Профстандарт **33.007** «Руководитель/управляющий гостиничным комплексом/сети гостиниц».[Электронный ресурс] //КлассИнформ. Ру – Режим доступа: <https://classinform.ru/profstandarty/33.007-rukovoditel-upravliaiushchii-gostinichnogo-kompleksa-seti-gostinitc.html>

*Электронные библиотечные системы:*

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

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

При изучении дисциплины рекомендуется также обратиться к веб-ресурсам.

- компьютерное и мультимедийное оборудование для демонстрации компьютерных презентаций в процессе чтения лекций и проведения практических и семинарских занятий;
- пакет тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов;
- видео - аудиовизуальные средства обучения для использования в процессе практических и семинарских занятий
- электронная библиотека курса.

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
<p>Учебный корпус «В1», ауд. №20 (занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации);</p> <p>ауд. № 48</p>	<p>24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт;</p> <p>10 шт. ПК</p>	<p>Лицензионное обеспечение не используется</p> <p>LibreOfficeGNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом</p>