

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2022 17:02:39

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd66934588008e29677a66cbf5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

**Факультет экономики и управления
Кафедра «Экономика и туризм»**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Техника и технология сервиса и туризма

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника
Бакалавр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2021

АННОТАЦИЯ

| Индекс дисциплины по учебному плану | Наименование дисциплины |
|---|--|
| Б1.О.29 | ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИЯ СЕРВИСА И ТУРИЗМА |
| Цель изучения дисциплины | Формирование теоретических основ и практических навыков, связанных с техническим снабжением и комплектацией субъектов туристической деятельности, с учетом специфики объектов сервиса и туристских предприятий. |
| Место дисциплины в структуре ОПОП | Дисциплина Б1.О.29 «Техника и технология сервиса и туризма» входит в вариативную часть дисциплин и следует за дисциплинами «Сервисная деятельность», «Инновации в индустрии гостеприимства». |
| Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины | ОПК-1 |
| Содержание дисциплины | <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии в социально-культурном сервисе и туризме. 2. Инновационно - практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе и туризме 3. Технологии транспортного обслуживания туристов 4. Технология продвижения туристского продукта 5. Технология бронирования туров и гостиничных мест |
| Общая трудоемкость дисциплины | Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачётных единицы 180 часов |
| Форма промежуточной аттестации | Курсовая работа Экзамен |

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 5 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата | 5 |
| 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 6 |
| 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 7 |
| 5. Контроль качества освоения дисциплины | 10 |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | |
| 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 10 |
| 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины | 11 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 11 |
| 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) | 12 |
| 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 12 |
| Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 13 |

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Техника и технология сервиса и туризма», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательных программ

Цель изучения дисциплины «Техника и технология сервиса и туризма» - формирование теоретических основ и практических навыков, связанных с техническим снабжением и комплектацией субъектов туристической деятельности, с учетом специфики объектов сервиса и туристских предприятий.

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

| Коды компетенции | Результаты освоения ОПОП содержание компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|------------------|--|---|
| ОПК-1 | способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристической сфере | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Современные информационные технологии в сфере туризма; • Методы обработки информации с использованием современных технологических средств коммуникации мн связи, компьютеров. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристической сфере; • использовать технические средства. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способностью применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристической сфере |

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.О.29. «Техника и технология сервиса и туризма» входит в обязательную часть дисциплин.

Изучение курса неразрывно связано с другими дисциплинами, формирующими у студентов необходимые знания и навыки и изучается на 7 семестре.

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Сервисная деятельность», «Инновации в индустрии гостеприимства».

На компетенциях, формируемых дисциплиной «Техника и технология

сервиса и туризма» базируются дисциплины: «Технология продаж и продвижения турпродукта», «Технология туроператорской и турагентской деятельности».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 5 зачетных единицы (ЗЕ), 180 академических часа.

3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц 180 часов

| Объём дисциплины | Всего часов |
|--|--------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 180 |
| Контактная работа | 88 |
| Аудиторная работа (всего): | 52 |
| Лекции | 34 |
| Семинары, практические занятия | 18 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 92 |
| Экзамен | 36 |
| Курсовая работа | 10 |

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц 180 часов

| Объём дисциплины | Всего часов |
|--|--------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины | 180 |
| Контактная работа | 18 |
| Аудиторная работа (всего): | 12 |
| Лекции | 8 |
| Семинары, практические занятия | 4 |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 162 |
| Экзамен | 6 |
| Курсовая работа | 10 |

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

| № тем ы | Наименование темы | Всего | | Количество часов | | | | | |
|------------|---|------------|------------|--|-----|----------|-----|------------------|-----|
| | | ОФО | ЗФО | Контактная работа (аудиторная работа) | | | | Внеаудит. работа | |
| | | | | Лекции | | Практич. | | Самост. работа | |
| | | | | ОФО | ЗФО | ОФО | ЗФО | ОФО | ЗФО |
| 1 | Технологии в социально-культурном сервисе и туризме | 18 | 22 | 4 | 2 | 2 | - | 12 | 20 |
| 2 | Инновационно-практическая направленность в социально-культурном сервисе и туризме | 32 | 44 | 8 | 2 | 4 | 2 | 20 | 40 |
| 3 | Технологии транспортного обслуживания туристов | 30 | 42 | 6 | 2 | 4 | - | 20 | 40 |
| 4 | Технологии продвижения туристического продукта | 32 | 22 | 8 | - | 4 | - | 20 | 22 |
| 5 | Технология бронирования туров и гостиничных мест | 32 | 44 | 8 | 2 | 4 | 2 | 20 | 40 |
| | Всего по дисциплине | 144 | 174 | 34 | 8 | 18 | 4 | 92 | 162 |
| | Экзамен | 36 | 6 | | | | | | |
| | Итого | 180 | 180 | | | | | | |
| | Курсовая работа | 10 | 10 | | | | | | |

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

Социальная технология как наука о способах воздействия на объекты. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.

Тема 2. Инновационно - практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

Программа научно-технического прогресса на предприятиях сервиса и туризма. Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе и туризме. Информационные технологии. Глобальная компьютерная сеть

Интернет и возможности ее использования в рекламе турпродукта. Понятие и характеристика Веб-сервера

Тема 3. Технологии транспортного обслуживания туристов

Транспортное обслуживание туристов. Технологии и сервис на железной дороге. Технологии в авиаотрасли. Технологии автобусных туров. Автомобильный транспорт. Технологии морских и речных круизов. Нетрадиционные виды транспорта: понятие, виды и их особенности. Договорные отношения с туристами, с перевозчиками. Тарифы транспортных услуг

Тема 4. Технология продвижения туристского продукта

Установление стимулирования сбыта туристского продукта. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса.

Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта.

Принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта. Определение продолжительности стимулирования процесса продвижения туристского продукта.

Выбор времени и места проведения мероприятий по стимулированию сбыта.

Разработка бюджета стимулирования сбыта.

Тема 5. Технология бронирования туров и гостиничных мест

Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему ИНТЕРНЕТ. Преимущества бронирования турпродукта через систему ИНТЕРНЕТА. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе.

4.3. Темы практических занятий

| Наименование темы | Наименование практического занятия |
|---|--|
| Технологии социально-культурном сервисе и туризме | <p>в Типы, виды, категории туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы и категории туризма 2. Классификации по целям туризма 3. Спортивный туризм 4. Религиозный туризм 5. Плановый и самодеятельный туризм 6. Групповой и индивидуальный туризм 7. Социальный туризм 8. Таймшер <p><i>Предмет и сущность техники и технологии туризма</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техника и технологии – как высшее достижение человечества 2. Социальная технология 3. Классификации социальных технологий |
| Инновационно-практическая направленность в социально-культурном сервисе и туризме | <p>Место и роль информационных технологий в туризме</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие об информационных технологиях 2. Классификация информационных технологий 3. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма <p>Глобальные системы распределения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Направления использования Интернета 2. Характеристика туристских серверов |

| | |
|--|---|
| Технологии транспортного обслуживания туристов | <p>3. Электронная коммерция в туризме</p> <p>Характеристика транспорта</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация транспорта <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Водный транспорт 1.2. Железнодорожный транспорт 1.3. Автомобильный транспорт 1.4. Воздушный транспорт 2. Понятие транзита в транспортном менеджменте 3. Уровень развития транспортной системы 4. Составляющие качества туристских услуг на транспорте <p>Транспортная составляющая в пакете туристских услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды транспортного обслуживания туристов 2. Железнодорожное путешествие турпоездом 3. Морские и речные круизы 4. Автопутешествия 5. Использование воздушного транспорта в туризме 6. Технологии использования нетрадиционных видов транспорта |
| Технологии продвижения туристического продукта | <p>Технология обслуживания клиентов в туристской фирме</p> <p>Алгоритм первого посещения клиентами туристской фирмы.</p> <p>Подготовка к продажам. Привлечение и удержание клиентов.</p> <p>Нейтрализация возражений. Работа с рекламациями.</p> |
| Технология бронирования туров и гостиничных мест | <p>Технологический процесс управления средствами размещения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования 2. Система бронирования Amadeus 3. Система бронирования Galileo 4. Система бронирования Worldspan 5. Система бронирования Sabre 6. Другие зарубежные системы бронирования 7. Российские компьютерные системы бронирования 8. Выбор системы бронирования |

4.4. Темы для самостоятельной работы

Тема 1. Технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Социальная технология как наука о способах воздействия на объекты.
2. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.

Тема 2. Инновационно - практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

1. Информационные технологии.
2. Глобальная компьютерная сеть Интернет и возможности ее использования в рекламе турпродукта.
3. Понятие и характеристика Веб-сервера

Тема 3. Технологии транспортного обслуживания туристов

1. Технологии морских и речных круизов.
2. Нетрадиционные виды транспорта: понятие, виды и их особенности.
3. Договорные отношения с туристами, с перевозчиками.
4. Тарифы транспортных услуг

Тема 4. Технология продвижения туристского продукта

1. Определение продолжительности стимулирования процесса продвижения туристского продукта.
2. Выбор времени и места проведения мероприятий по стимулированию сбыта.
3. Разработка бюджета стимулирования сбыта.

Тема 5. Технология бронирования туров и гостиничных мест

1. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернета.
2. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе.

5. Контроль качества освоения дисциплины

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущей и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления».

Вид промежуточной аттестации – экзамен и курсовая работа. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный экзамен и письменная курсовая работа.

Оценочные средства по дисциплине приведены в Приложении 1.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Смирнова, И. Ю. Техника и технология туризма: Опорный конспект лекций/ И. Ю. Смирнова. - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2018. - 76 с.

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

а) основная литература

1. Кудреватых, А. С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие, практикум / А. С. Кудреватых. — Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2018. — 288 с. — ISBN 978-5-98699-283-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88892.html> (дата обращения: 01.06.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник/ В.П. Орловская. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 176 с. - (Высшее образование.Бакалавриат).

3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76056.html> (дата обращения: 27.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная литература:

1. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> П
2. Смирнова, И. Ю. Техника и технология туризма: Опорный конспект лекций/ И. Ю. Смирнова. - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2018. - 76 с. Э
3. Костенко, Т. В. Техника и технология туризма: Планы семинарских и практических занятий/ Т. В. Костенко. - Симферополь: АНО"ООВО" "УЭУ", 2019. - 26 с.эр.
4. Яськов, Е. Ф. Теория организации : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Государственное и муниципальное управление» / Е. Ф. Яськов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 273 с. — ISBN 978-5-238-01776-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная

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

1. <http://www.mnr.gov.ru/> – сайт Министерства природных ресурсов и экологии РФ;
2. <http://www.zapoved.ru/> – особо охраняемые природные территории РФ;
3. <http://ecportal.su/> – Всероссийский экологический портал;

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.
2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижения лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине , включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

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

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.