

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Направление 43.04.02 Туризм

Направленность Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик
Уровень квалификации выпускника (магистр)

Форма обучения (*очная*)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Название дисциплины «Технологические процессы в туристской деятельности»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

кандидат педагогических наук

О.Р.Полякова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 1 от 30.08.2020 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (<i>модуля</i>)	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (<i>модулю</i>)	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>)	5
3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>)	7
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения	9
5.1. Система оценивания	9
5.2. Критерии выставления оценок	10
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (<i>модулю</i>)	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	16
6.1. Список источников и литературы	16
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	17
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>)	18
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
9. Методические материалы	19
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	19
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	21
Приложения	24
Приложение 1. Аннотация дисциплины	24
Приложение 2. Лист изменений	26

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины «Технологические процессы в туристской деятельности» 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. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
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	<p><i>Знать:</i> современные потребности и запросы глобального, национального и регионального сообществ; предметные области различных профессиональных сфер в современной индустрии рекламы и связей с общественностью; основные технологии, инструменты и средства управления и организации современных информационных и рекламных кампаний, массовых коммуникаций; методы создания и продвижения медиапродукции в различных профессиональных сферах современной индустрии рекламы и связей с общественностью в онлайн и офлайн среде с учетом отражения социально значимых ценностей данного периода, в котором студент проходит данный вид практики.</p> <p><i>Уметь:</i> собирать и анализировать данные по запросам и потребностям сообщества; создавать и продвигать коммуникационный продукт в различных профессиональных сферах современной индустрии рекламы и связей с общественностью с учетом социально значимых ценностей в рамках выполнения заданий по данному виду практики.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками управления и организации информационных и рекламных кампаний, массовых</p>

		коммуникаций по связям с общественностью в различных профессиональных сферах; способностью к созданию медиапродукта с учетом потребностей и запросов глобального, национального и регионального сообществ с отражением определенных социально значимых ценностей при выполнении заданий по данному виду практики.
	<i>ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность</i>	<p><i>Знать:</i> основные принципы управления информационными и рекламными кампаниями, массовыми коммуникациями по связям с общественностью в различных профессиональных сферах.</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять управление информационными и рекламными кампаниями, массовыми коммуникациями по связям с общественностью в различных профессиональных сферах, в рамках которой осуществляется данный вид практики.</p> <p><i>Владеть:</i> методами, способами, технологиями управления информационными и рекламными кампаниями, массовыми коммуникациями по связям с общественностью в различных профессиональных сферах, в рамках которой осуществляется данный вид практики.</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.06 «Технологические процессы в туристской деятельности» относится к части дисциплин формируемой участниками образовательных отношений учебного плана 43.04.02. «Туризм» и адресована студентам 1 курса (2 семестр) набор 2019 год и 2 курса (3 семестр) набор 2020 год.

Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Теоретические основания туристской деятельности».

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины для очной формы обучения
(набор 2019 года)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 20 ч., самостоятельная работа обучающихся 52 ч.

№ п/ п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Тема 1. Технологические процессы в туризме	2	1	2	-	-	-	6	устный ответ в форме дискуссии, опрос
2	Тема 2. Информационные технологии в организации технологического процесса на предприятиях сферы туризма	2	1	2	-	-	-	10	устный ответ в форме дискуссии, презентация
3	Тема 3. Технологический процесс формирования нового туристского продукта	2	2	4	-	-	-	10	устный ответ в форме дискуссии, тестирование
4	Тема 4. Технологический процесс внедрения и реализации туристского продукта на рынок	2	2	2	-	-	-	10	устный ответ в форме дискуссии, контрольная работа
5	Тема 5. Процесс обслуживания клиентов	2	2	2	-	-	-	8	устный ответ в форме дискуссии, опрос
6	экзамен	2						18	Опрос по билетам
7	Итого:		8	12	-	-	-	52	

Структура дисциплины для очной формы обучения
(набор 2020 года)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 76 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 20 ч., самостоятельная работа обучающихся 56 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)		Формы текущего контроля успеваемости,
			аудиторная	контактная	

п			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Тема 1. Технологические процессы в туризме	3	1	2	-	-	-	8	устный ответ в форме дискуссии, опрос
2	Тема 2. Информационные технологии в организации технологического процесса на предприятиях сферы туризма	3	1	2	-	-	-	10	устный ответ в форме дискуссии, презентация
3	Тема 3. Технологический процесс формирования нового туристского продукта	3	2	4	-	-	-	10	устный ответ в форме дискуссии, тестирование
4	Тема 4. Технологический процесс внедрения и реализации туристского продукта на рынок	3	2	2	-	-	-	10	устный ответ в форме дискуссии, контрольная работа
5	Тема 5. Процесс обслуживания клиентов	3	2	2	-	-	-	10	устный ответ в форме дискуссии, опрос
6	Экзамен	3						8	Опрос по билетам
7	Итого:		8	12	-	-	-	56	

3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
---	---------------------------------	------------

	<i>Тема 1. Технологические процессы в туризме</i>	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	<i>Тема 2. Информационные технологии в организации технологического процесса на предприятиях сферы туризма</i>	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	<i>Тема 3. Технологический процесс формирования нового туристского продукта</i>	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 туров. Взаимосвязь этапов проектирования туров. 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	<i>Тема 4. Технологический процесс внедрения и реализации туристского продукта на рынок</i>	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

Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Тема 1. Технологические процессы в туризме	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием слайдов Обсуждение докладов Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Тема 2. Информационные технологии в организации технологического процесса на предприятиях сферы туризма	Лекция 1. Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция с использованием слайдов Обсуждение докладов и презентаций Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Тема 3. Технологический процесс формирования нового туристского продукта	Лекция 2. Семинар 3,4. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Обсуждение докладов и презентаций, тестирование Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Тема 4. Технологический процесс внедрения и реализации туристского продукта на рынок	Лекция 3. Семинар 5.	Лекция с использованием видеоматериалов Обсуждение докладов и

		<i>Самостоятельная работа</i>	<i>презентаций, контрольная работа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
5	Тема 5. Процесс обслуживания клиентов	Лекция 4. Семинар 6. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Обсуждение докладов Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

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 (зачет с оценкой)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) зачёт с оценкой		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			C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
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

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/«зачтено	<p>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.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/«зачтено	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/не зачтено	<p>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.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>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.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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

Примерная тематика контрольных работ (ПК-2)

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.

Примерная тематика докладов, презентаций(ПК-2)

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?

А) ГОСТом	Б) Законом РФ «Об основах туристской деятельности»	В) Законом 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, определение основных технологических решений, документирование технологического процесса	Б) Подготовка обоснования целесообразности производства продукта, изучение возможностей реализации	В) Все вышеперечисленное
---	--	--------------------------

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	Б) Изучение спроса, комплектацию тура,	В) Всё вышеперечисленное.
---	--	---------------------------

по планированию и организации тура, договорную компанию, расчёт стоимости тура.	разработку программы обслуживания.	
---	------------------------------------	--

12. Какими документами оформляется спроектированный тур?

А) Программа обслуживания и каталог цен, ваучер, лист пробирования, 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
---	---------------------------------	---

Задания для самостоятельной работы(ПК-2)

- 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 публичным релейшнз 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).

Контрольные вопросы для зачета с оценкой по дисциплине(ПК-2):

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

Основная литература:

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.znaniy.com/catalog/product/478441> (дата обращения: 08.01.2020)
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.znaniy.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 3 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.: 21 см. – (Высшее образование. Бакалавриат). – Библиогр.: с.146 – 147. ISBN 978-5-9909896-8-9:300.00.
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. Ерёмина. — 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> (дата обращения: 08.01.2020)
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> (дата обращения: 08.01.2020).

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> (дата обращения: 08.01.2020).

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> (дата обращения: 08.01.2020).

10. 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 литература:

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. Колышкина, Т. Б. Реклама в местах продаж : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, 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> (дата обращения: 08.01.2020).

3. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Ростов-на-Дону : ФГАОУ ВПО «Южный федеральный университет», 2016. - 267 с. – ВО – Бакалавриат. - ISBN 978-5-9275-2003-9.

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>. ISBN 978-5-534-07375-1:809.00.

5. Федюнина, Е. Н. Теория потребительского поведения: Учебное пособие / Федюнина Е.Н. - Волгоград: Волгоградский государственный аграрный университет, 2018. - 128 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1007915> (дата обращения: 08.01.2020)

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>
3. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. <http://www.rostourunion.ru> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения,

транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма

5. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office, Adobe Acrobat, Abbyy Fine Reader, Антивирус Kaspersky, Microsoft Windows XP, MSDN (Microsoft Developer Network, Microsoft Dreamspark, Microsoft Academic Alliance), Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная, Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010.

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 CE;
 - 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

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

- актуальность проблемы и темы;
- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений;
- соответствие плана теме доклада;

- соответствие содержания теме и плану доклада;
- полнота и глубина раскрытия проблемы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы;
- полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.);
- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.
- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к презентации

Распределение тем презентации между студентами осуществляется заблаговременно.

Приступая к подготовке электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения.

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

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- основная часть (не менее 20 слайдов);
- заключение (вывод).

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- презентация представляет собой графический конспект того материала, который излагается в устном докладе;

– цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

– размер шрифта 22-26 (заголовок), 18-22 кегль (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 едином стиле;
- слайды должны быть пронумерованы;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы);
- при включении видеоряда в презентацию, продолжительность роликов не должна превышать 10-15 секунд;
- 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 работы

Контрольная работа состоит из введения, основной части, заключения, списка источников, приложения.

Общие требования к оформлению работы:

- объем проекта 5 -10 листов;
- шрифт - 14;
- интервал между строчками – 1,5;
- верхнее и нижнее поле - 2 см, левое поле – 3 см, правое поле – 1,5 см; заголовки – 14 жирный шрифт;
- нумерация страниц проставляется сверху в центре.

Общие требования к содержанию работы:

- во введении должно быть: актуальность и цель работы;
- основная часть раскрывает тему работы;
- в заключении должны быть сформулированы выводы и рекомендации;
- список источников оформляется в соответствии с выходными данными;
- приложения могут отсутствовать.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологические процессы в туристской деятельности» Б1.В.06 является частью блока дисциплин учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 Туризм. Дисциплина реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины «Технологические процессы в туристской деятельности» 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 следующей компетенции:

ПК-2.1. Применяет современные методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия

ПК-2.3. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать - основные технологические процессы в деятельности турфирмы; особенности организации технологического процесса в работе турфирмы; принципы определения основных задач для достижения поставленной цели, способы решения поставленных задач при разработке проекта, основные принципы формирования технологической концепции туристской организации и технологические новации программного обеспечения в туристской сфере, технологические новации в деятельности туристских предприятий, современные технологии и новации в сфере туризма, основные проекты по внедрению организационно управленческих инноваций на предприятиях индустрии туризма.

Уметь – использовать основные технологические процессы в деятельности туристских предприятий, определить основные задачи и установить связи между ними при достижении, установленной цели, оценить предложенные способы решения задач и ожидаемые результаты в проектной деятельности, сформировать технологическую концепцию туристского предприятия, организовать внедрение технологических новаций в области программного обеспечения в деятельность туристских предприятий, внедрять современные технологии и новации в деятельности туристских предприятий, оценить эффективность проектов по внедрению управленческих инноваций на туристских предприятиях.

Владеть – основами организации технологического процесса работы турфирмы, навыками определения четких задач в рамках поставленной цели, навыками оценки, выбранных способов решения задач в рамках проектной деятельности, способностью формирования технологической концепции в туристскую деятельность, способностью управления процессом внедрения новаций в туристскую деятельность, способностью обосновать и реализовать современные технологии и туристские новации в

профессиональной деятельности, способностью оценить эффективность проекты по реализации управленческих инноваций на предприятиях, осуществляющих туристскую деятельность.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 2 зачетные единицы, 72 часа (набор 2019г) и 76 часов (набор 2020г).

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО
 Протокол заседания кафедры
 № _____ от _____

УТВЕРЖДАЮ
 Руководитель ОП ВО

 (название)

 (подпись, ф.и.о.)

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (модуле) дисциплины «Технологические процессы в туристской деятельности»

по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм»
 на 2019/2020 учебный год

1. В _____ вносятся следующие изменения:
 (элемент рабочей программы)

- 1.1.;
 1.2.;
 ...
 1.9.

2. В _____ вносятся следующие изменения:
 (элемент рабочей программы)

- 2.1.;
 2.2.;
 ...
 2.9.

3. В _____ вносятся следующие изменения:
 (элемент рабочей программы)

- 3.1.;
 3.2.;
 ...
 3.9.

Составитель
 дата

подпись

расшифровка подписи

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,
Туризма и гостеприимства
№10 от 26.06.2019 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины
«Технологические процессы в туристской деятельности»
по направлению подготовки
«Международный туризм: правовое обеспечение туристских практик»

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ¹

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
3	Приложение №2	31.08.2020 г.	1

Приложение к листу изменений №2

1. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

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.

1. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г.

¹ Для ОП ВО магистратуры изменения только за 2020 г.

	<p>Журналы Cambridge University Press</p> <p>ProQuest Dissertation & Theses Global</p> <p>SAGE Journals</p> <p>Журналы Taylor and Francis</p>
3	<p>Профессиональные полнотекстовые БД</p> <p>JSTOR</p> <p>Издания по общественным и гуманитарным наукам</p> <p>Электронная библиотека Grebennikon.ru</p>
4	<p>Компьютерные справочные правовые системы</p> <p>Консультант Плюс,</p> <p>Гарант</p>

3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное

12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное