

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

К.М.02.04 Технологии организации видов туризма

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

(код и наименование направления подготовки)

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Желнина Зоя Юрьевна, канд. филос. наук,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой


подпись

Белевских Т.В.

Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сформировать проектные знания, умения и навыки реализации запросов потребителей по организации туров, досуговых программ, сервиса в различных видах туризма.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

ПК-3: Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий

ПК-4: Способен применять технологии креативных индустрий для реализации задач туристско-экскурсионной деятельности

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Компетенция | Индикаторы компетенций | Результаты обучения |
|---|---|--|
| УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | УК-8.1 Обеспечивает безопасные и / или комфортные условия труда на рабочем месте. УК-8.2 Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте. УК-8.4. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. | <i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none">– технологии разработки туристского продукта– систему стандартизации и сертификации в туристской индустрии. <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none">– оформлять документацию туристского продукта;– оценивать качество туристского продукта. <i>Владеть:</i> <ul style="list-style-type: none">– навыками мониторинга туристского рынка;– базовыми знаниями для использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии. |

| Компетенция | Индикаторы компетенций | Результаты обучения |
|--|--|--|
| <p>ПК-3: Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий</p> | <p>ПК-3.1 Устанавливает закономерности развития туристских территорий ПК-3.2 Умеет систематизировать, обобщать информацию для концепций и практических решений развития территории ПК-3.3 Демонстрирует знания о методах и каналах позиционирования туристского предприятия, его продуктах на региональных туристских рынках</p> | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – специфику туристско-рекреационных потребностей, влияющих на рост разнообразия туристской практики; – технологии разработки туристского продукта. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать спрос и предложения для различных видов туризма; – оценивать качество туристского продукта. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками мониторинга туристского рынка; – навыками исследования жизненного цикла туристских продуктов; – базовыми знаниями для использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии. |
| <p>ПК-4: Способен применять технологии креативных индустрий для реализации задач туристско-экскурсионной деятельности</p> | <p>ПК-4.1 Демонстрирует знания о специфике креативных индустрий ПК-4.2 Проявляет практические умения проектирования продуктов с учетом специфики экономики впечатлений и творчества ПК-4.3 Создает решения для развития турпродукта и туристско-рекреационных территорий за счет креативных индустрий</p> | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – специфику туристско-рекреационных потребностей, влияющих на рост разнообразия туристской практики; – технологии разработки туристского продукта. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать спрос и предложения для различных видов туризма. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками мониторинга туристского рынка; – навыками исследования жизненного цикла туристских продуктов. |

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) «Технологии организации видов туризма» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуль) составляет 7 зачетных единиц или 252 часов, из расчета 1 ЗЕ = 36 часов.

| Курс | Семестр | Трудоемкость в ЗЕ | Общая трудоемкость (час.) | Контактная работа | | | Всего контактных часов | Из них в интерактивной форме | Кол-во часов на СРС | | Кол-во часов на контроль | Форма контроля |
|--------------|---------|-------------------|---------------------------|-------------------|-----------|----------|------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------|
| | | | | ЛК | ПР | ЛБ | | | Общее кол-во часов на СРС | Из них - на курсовую работу | | |
| 3 | 5 | 3 | 108 | 18 | 24 | – | 42 | 8 | 66 | – | – | – |
| | 6 | 4 | 144 | 18 | 24 | – | 42 | 10 | 75 | – | 27 | экзамен |
| Итого | | 7 | 252 | 36 | 48 | – | 84 | 18 | 141 | – | 27 | экзамен |

В интерактивных формах часы используются в виде практикума по решению ситуативных задач (кейсов).

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

| № п/п | Наименование темы (раздела) | Контактная работа (час.) | | | Всего контактных часов | Из них: | | Кол-во часов на СРС | Кол-во часов на контроль |
|--|---|--------------------------|----|----|------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------|--------------------------|
| | | ЛК | ЛБ | ПР | | в интерактивной форме | в форме практической подготовки | | |
| Раздел 1. Технологии внутреннего, въездного и выездного туризма | | | | | | | | | |
| 1 | Статус России в современном международном туризме | 2 | – | 2 | 4 | – | – | 10 | – |
| 2 | Государственная поддержка внутреннего и въездного | 2 | | 4 | 6 | 2 | – | 10 | – |

| | | | | | | | | | |
|---|--|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| | туризма РФ | | | | | | | | |
| 3 | Национальный туристский продукт | 6 | – | 8 | 14 | 2 | – | 10 | – |
| 4 | Туристские формальности въездного туризма | 2 | | 2 | 4 | - | – | 12 | – |
| 5 | Технологии сопровождения групп иностранных туристов | 2 | | 4 | 6 | 2 | – | 12 | – |
| 6 | Спрос и предложение на рынке выездного туризма | 4 | | 4 | 8 | 2 | – | 12 | – |
| | Всего по разделу | 18 | – | 24 | 42 | 8 | – | 66 | – |
| Раздел 2. Технологии разработки туристского продукта | | | | | | | | | |
| 1 | Концепция туристского продукта | 2 | – | 4 | 6 | 2 | – | 2 | – |
| 2 | Основные и дополнительные услуги тура | 2 | – | 4 | 6 | 2 | – | 5 | – |
| 3 | Технологии формирования маршрута тура | 2 | – | 2 | 4 | 2 | – | 5 | – |
| 4 | Интегральная ценность туристского продукта | 2 | – | 2 | 4 | 2 | – | 5 | – |
| 5 | Апробация тура | 2 | – | 2 | 4 | 2 | – | 5 | – |
| 6 | Документация турпродукта | 2 | – | 2 | 4 | | – | 4 | – |
| 7 | Государственные стандарты РФ в сфере туризма | 2 | – | 2 | 4 | - | – | 16 | – |
| 8 | Технологии управления качеством туристского продукта | 2 | – | 4 | 6 | - | – | 16 | – |
| 9 | Сертификация услуг в туризме | 2 | – | 2 | 4 | - | – | 17 | – |
| | Экзамен | | | | | | – | | 27 |
| | Всего по разделу | 18 | | 24 | 42 | 10 | – | 75 | 27 |
| | Итого: | 36 | – | 48 | 84 | 18 | | – | 27 |

Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИИ ВНУТРЕННЕГО, ВЪЕЗДНОГО И ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА

Тема 1.1. Статус России в современном международном туризме

Понятие «технология» в системе туристской деятельности, виды технологий, значение технологических компетенций для профессиональной деятельности в туристской индустрии.

Тенденции экспорта и импорта туристских услуг в современном мире. Стандартная международная классификация видов деятельности в туризме (СИКТА). Внешнеэкономическая деятельность и международные культурные связи России в сфере туризма. Мультипликация экономических эффектов международного туризма. Технологии оценки потенциала туристских регионов мира как доноров и реципиентов для российского международного туризма. Факторы, стимулирующие и сдерживающие рост въездного и выездного туризма России.

Тема 1.2. Государственная поддержка внутреннего и въездного туризма России

Рекомендации международного сообщества по развитию законодательства и поддержки туризма для национальных правительств. Хартия туризма (1985 г.). Нормативные документы, федеральные и региональные программы развития туризма. Поддержка и развитие образовательных технологий в сфере туризма. Частно-государственное партнерство в сфере развития внутреннего и въездного туризма. Международное сотрудничество, ориентированное на развитие туризма российских территорий. Значение поддержки внутреннего и въездного туризма для развития экономики, культурных связей и деловых отношений.

Тема 1.3. Национальный туристский продукт

Национальный туристский продукт как объект исследования, разработки и реализации. Инфраструктура туристской отрасли России и ее потенциал в развитии национального туристского продукта. Политика импортозамещения в системе задач регулирования туристской деятельности. Российские бренды туристской индустрии. Туристские кластеры в Российской Федерации: проблемы создания и поддержки развития. Технологии организации и поддержки самодеятельного (спортивного) туризма. Оценка качества и конкурентоспособности российских туристских продуктов. Национальные конкурсы, выставочные и мультимедийные проекты поддержки внутреннего и въездного туризма России.

Тема 1.4. Туристские формальности въездного туризма.

Понятие «туристские формальности». Национальное законодательство о пребывании иностранных граждан на территории Российской Федерации. Конвенция о таможенных льготах для туристов (1954 г.), Гаагская декларация по туризму (1989 г.). Правила и действия по получению российской туристской визы. Регламент государственной услуги по оформлению и выдаче приглашений на въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства. Страхование иностранных туристов, пребывающих на территории России.

Тема 1.5. Технологии сопровождения групп иностранных туристов

Разработка программы пребывания иностранных туристов при формировании тура. Национально-культурные особенности туристов различных стран. Трудовые функции и ответственность турлидера, сопровождающего группу иностранных туристов. Обеспечение безопасности и оперативная помощь туристам на маршруте. Работа с жалобами туристов. Технологии контроля качества сопровождения туристской группы. Подбор кадров и корпоративное обучение для работы с группами иностранных туристов.

Тема 1.6. Спрос и предложение на рынке выездного туризма

Сегментация целевых групп выездного туризма. Динамика и направления выездных туристских потоков. Типология выездных туров российских туроператоров. Конкуренция на рынке выездного туризма. Технологии специализированных видов выездного туризма: свадебный, медицинский, образовательный и др. Технологии поддержки туристов за рубежом. Конкуренция организованных и самостоятельных путешествий.

РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ РАЗРАБОТКИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Тема 2.1. Концепция туристского продукта

Турпродукт как объект исследования и проектирования. Феномен коммодизации в туристской индустрии. Внешние и внутренние факторы, стимулирующие создание нового туристского продукта. Принципы и правила разработки турпродукта. Алгоритм разработки туристского продукта (общий подход). Источники идей для турпродукта. Идеальный турпродукт и оптимальный турпродукт. Концепция турпродукта: описание потребительских ценностей и преимуществ турпродукта. Вербальная модель тура. Исходные данные

турпродукта (вид туризма, дестинация, тип предложения, целевая группа потенциальных туристов). Техническое задание на проектирование турпродукта.

Тема 2.2. Основные и дополнительные услуги тура

Структура и уровни турпродукта. Типология услуг в турпродукте. Основные требования к туристским услугам (ГОСТ Р 50681-2010). Потребительская стоимость туристской услуги. Проектирование состава основных услуг в турпродукте. Дополнительные услуги в структуре турпродукта. Концепция обслуживания клиентов. Модификация турпродукта для разных целевых групп. Модель туристского продукта (ГОСТ Р 53522).

Тема 2.3. Технологии формирования маршрута тура

Маршрут как объект проектирования, характеристики маршрута (пространственная, временная, структурная, целевая, функциональная). Исследование туристских ресурсов на маршруте. Туристский сервис на маршруте. Виды трансфера, техника на маршруте. Шкала времени туристского маршрута, график движения по маршруту. Планирование содержания деятельности на маршруте. Логистика и управление безопасностью на маршруте. Эскизная модель (картирование) маршрута. Разработка паспорта маршрута. Методы контроля перемещения на маршруте. Критерии оценки маршрута. Аprobация и оптимизация маршрута.

Тема 2.4. Интегральная ценность туристского продукта

Понятие «интегральная ценность туристского продукта». Функциональное и технологическое качество туристских услуг. Технические требования и нормируемые характеристики услуг. Соотношение стоимости и ценности туристского продукта для турфирмы и для туриста. Внешние и внутренние факторы ценообразования при проектировании туристского продукта.

Тема 2.5. Аprobация тура

Типология оценок турпродукта. Цели и технологии аprobации турпродукта. Рекламные и обучающие туры. Организация и анализ пробных продаж. Анализ конкурентоспособности турпродукта. Кастомизация турпродукта.

Тема 2.6. Документация турпродукта

Правовые основы документирования турпродукта. Состав документов при проектировании турпродукта: технологическая карта тура, паспорт трассы туристского похода, дополнительная информация к туру (информация для потребителей, справочные материалы по маршруту). Картографическое сопровождение тура. График движения по маршруту. Договоры, обеспечивающие туристский продукт. Калькуляция тура. Документы оперативной работы по туру.

Тема 2.7. Государственные стандарты РФ в сфере туризма

Роль государственных стандартов в системе нормативно-правовых документов Российской Федерации. Соответствие российских государственных стандартов и международных стандартов качества. Виды стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на однородные виды продукции и услуги, стандарты на процессы, стандарты на методы контроля. Обзор государственных стандартов, регламентирующих сферу туризма. Документирование процессов и продуктов в туризме на основании государственных стандартов.

Тема 2.8. Технологии управления качеством туристского продукта

Модель оценки качества туристского продукта. Идентификация качества услуг, составляющих турпродукт. Методы контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический. «Петля качества» стандартов ИСО 9000 применительно к турпродукту. Модель разрывов качества услуги. Управление качеством туристских услуг на

этапах жизненного цикла туристского продукта. Модернизация турпродукта. Экономические аспекты управления качеством туристского продукта. Гарантии туристского продукта.

Тема 2.9. Сертификация услуг в туризме

Сущность и объекты сертификации в туризме. Преимущества турпредприятий, прошедших процедуру сертификации. Пакет документов для сертификации. Схема сертификации услуг. Схема сертификации персонала. Схема сертификации фирмы. Декларация качества турпредприятия. Экономическая эффективность сертификации качества и соответствия. Социальная эффективность обязательной и добровольной сертификации качества.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература

1. Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454343>

2. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374>

Дополнительная литература

4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448681>

5. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455490>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office
Windows 7 Professional
Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства 7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader
FlashPlayer
Google Chrome
Mozilla FireFox
Notepad++
Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.