

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1145477	Технологии взаимодействия с потребителями туристского продукта

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Управление процессами на предприятиях туризма и гостеприимства	Код ОП 1. 43.03.02/33.01
Направление подготовки 1. Туризм	Код направления и уровня подготовки 1. 43.03.02

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бугров Дмитрий Витальевич	кандидат исторических наук, доцент	Заведующий кафедрой	социально-культурного сервиса и туризма
2	Бугрова Надежда Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма
3	Черноухов Дмитрий Эдуардович	кандидат исторических наук, без ученого звания	Ассистент	социально-культурного сервиса и туризма
4	Чилова Екатерина Платоновна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Технологии взаимодействия с потребителями туристского продукта

1.1. Аннотация содержания модуля

Потребитель туристского продукта – является ключевой фигурой процесса организации туристского и экскурсионного обслуживания. Модуль является одним из базовых и даёт представление о том, что собой представляет сервис как вид деятельности, об основных принципах функционирования сферы туризма и существующих субъектах туристского рынка, а также о подходах к организации экскурсионного обслуживания.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Введение в туризм	3
2	Организация туристской деятельности	3
3	Разработка и проведение экскурсий	2
4	Организация обслуживания	2
ИТОГО по модулю:		10

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	1. Управленческая деятельность в туристской индустрии

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Введение в туризм	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу	З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу

	явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	<p>явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p> <p>П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания</p>
Организация обслуживания	ПК-5 - Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>З-1 - Перечисляет основные нормативно-правовые акты, действующие в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Анализирует и интерпретирует ситуации профессиональной деятельности с точки зрения действующего законодательства</p> <p>У-2 - Планирует профессиональную деятельность с учетом существующих законодательных норм</p> <p>П-1 - Владеет опытом анализа и интерпретации ситуаций профессиональной деятельности с точки зрения действующего законодательства</p>
	ПК-6 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании норм и правил охраны	<p>З-1 - Перечисляет основные принципы обеспечения безопасности обслуживания потребителей</p> <p>З-3 - Перечисляет актуальные для выбранной сферы профессиональной деятельности нормы, обеспечивающие безопасность потребителей</p>

	труда и техники безопасности	<p>У-1 - Проектирует продукты и услуги с учётом существующих требований к безопасности обслуживания потребителей</p> <p>У-2 - Информировать потребителей продуктов и услуг о необходимости соблюдения требований и правил, обеспечивающих их безопасность</p> <p>П-2 - Владеет опытом консультирования потребителей продуктов и услуг о необходимости соблюдения требований и правил, обеспечивающих их безопасность</p>
Организация туристской деятельности	ОПК-4 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	З-1 - Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа, распространённые в профессиональной области
	ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>З-3 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации туристского обслуживания</p> <p>У-1 - Осуществляет обслуживание потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами</p> <p>У-2 - Анализирует стандарты и разрабатывает процедуры в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Владеет опытом обслуживания потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами</p> <p>П-2 - Владеет опытом разработки процедур в выбранной сфере профессиональной деятельности</p>
	ПК-5 - Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении	З-1 - Перечисляет основные нормативно-правовые акты, действующие в выбранной сфере профессиональной деятельности

	<p>профессиональной деятельности</p>	
	<p>ПК-6 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>З-1 - Перечисляет основные принципы обеспечения безопасности обслуживания потребителей</p> <p>З-3 - Перечисляет актуальные для выбранной сферы профессиональной деятельности нормы, обеспечивающие безопасность потребителей</p> <p>У-1 - Проектирует продукты и услуги с учётом существующих требований к безопасности обслуживания потребителей</p> <p>У-2 - Информировывает потребителей о необходимости соблюдения требований и правил, обеспечивающих их безопасность</p> <p>П-2 - Владеет опытом консультирования потребителей о необходимости соблюдения требований и правил, обеспечивающих их безопасность</p>
<p>Разработка и проведение экскурсий</p>	<p>ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации экскурсионного обслуживания</p> <p>У-1 - Осуществляет обслуживание потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами</p> <p>П-1 - Владеет опытом обслуживания потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами</p>
	<p>ПК-3 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение продуктов и услуг организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>П-3 - Владеет опытом разработки концепций продуктов и услуг</p>

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Введение в туризм

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бугров Дмитрий Витальевич	кандидат исторических наук, доцент	Заведующий кафедрой	социально- культурного сервиса и туризма

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Бугров Дмитрий Витальевич, Заведующий кафедрой, социально-культурного сервиса и туризма

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Введение	Что такое туризм. Идентификация отрасли (сфера туризма и гостеприимства; индустрия туризма и путешествий; трэвел-индустрия; Hospitality & Leisure Industry) и ее составляющих (пассажирские перевозки, HoReCa, MICE, TMC, GDS, OBT, OTA и др.)
P2	Туризм: основные профессиональные понятия.	Базовые понятия: туризм; туристская деятельность; туризм (внутренний, выездной и въездной, социальный, самодеятельный); турист; туристские ресурсы: туристская индустрия; туристский продукт (формирование, продвижение, реализация). Туристские кластеры. Эффект мультипликации в современной туристской индустрии.
P3	История туризма и этапы его эволюции.	Предыстория туризма (практика путешествий с древнейших времен до XVIII в.). Появление организованного туризма в XIX столетии. Формирование массового туризма после 2-й мировой войны. Туризм в эпоху смены технологических укладов.
P4	Туризм в XXI столетии: глобальные тренды.	Туризм: от экономики услуг к индустрии впечатлений и креативной экономике. Основные тренды: старение человечества; забота о здоровье; стремление к получению новой информации и впечатлений; уменьшение количества свободного времени; рост числа опытных туристов; изменения стиля жизни; развитие информационных технологий; новые

		транспортные возможности; приоритетность устойчивого развития; значение фактора безопасности.
P5	Туризм как отрасль мировой экономики.	Место и роль туризма в глобальном развитии. Причины присутствия индустрии туризма и гостеприимства в топ-5 важнейших отраслей мировой экономики. Туристская статистика (2010-2020): глобальный, макрорегиональный, национальный аспекты.
P6	Туристские организации и их роль в развитии индустрии туризма	Международные, национальные, региональные туристские организации: их цели, задачи, состав, принципы и специфика деятельности. UNWTO и WTTC как глобальные центры аналитики и консалтинга в туризме. Отраслевые организации и их содействие прогрессу технологий обслуживания туристов.
P7	Виды туризма: ключевые характеристики, клиентские аудитории, перспективы развития.	Множественность видов туризма, их дивергенция и конвергенция. Особенности конкретных видов туризма (содержание, обеспечение, потребительские аудитории, основные дестинации, SWOT-анализ и прогнозы развития).
P8	Проектирование турпродукта: практический аспект	5 «А» в туризме: Accessibility (транспортная доступность), Accommodation (средства размещения); Activities (активный досуг); Amenities (комфортная среда); Attractions (достопримечательности). Коммуникации B2B & B2C в туризме. Учет клиентских предпочтений. Формирование тура с заданными характеристиками (направление выезда, время года, пожелания клиентов, бюджет поездки и др.).

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной профессиональной деятельности	ОПК-1 - Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в туризм

Электронные ресурсы (издания)

1. Дурович, А. П.; Организация туризма : учебное пособие.; РИПО, Минск; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (Электронное издание)
2. Пайн, Д. Б., Кулаков, В.; Экономика впечатлений: как превратить покупку в захватывающее действие : научно-популярное издание.; Альпина Паблишер, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495619> (Электронное издание)
3. Пронина, С. А.; История туризма: конспект лекций : курс лекций.; Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), Кемерово; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472705> (Электронное издание)

Печатные издания

1. , Писаревский, Е. Л.; Основы туризма : учебник для студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" .; Федеральное агентство по туризму, Москва; 2014 (5 экз.)
2. , Писаревский, Е. Л.; Основы туризма : [учебник для студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис".; [Федеральное агентство по туризму], Москва; 2014 (5 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. от 02.07.2021). – URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_12462/
2. Основы туризма: учебник / коллектив авторов, под ред. Е. Л. Писаревского. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с. – URL: https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/PISAREVSKIY_Osnovi%20turizma.pdf (дата обращения: 11.10.2021). – ISBN 978-5-4365-0134-5/

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. RATA-news – ежедневная электронная газета для турбизнеса

<https://ratanews.ru/>

2. International Tourism Highlights. 2019 Edition. UNWTO World Tourism Organization. – 24 p. – URL: <https://www.unwto.org/publication/international-tourism-highlights-2019-edition>.

3. International Tourism Highlights. 2020 Edition. UNWTO World Tourism Organization. – 24 p. – URL: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422456>.

4. World Travel & Tourism Council: Travel & Tourism Economic Impact 2021. Global Economic Impact & Trends 2021. 29 p. – URL: <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdfver=2021-07-01-114957-177>.

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в туризм

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
---	----------------------------------	---	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация туристской деятельности

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Чилова Екатерина Платоновна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавателе ль	социально- культурного сервиса и туризма

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Чилова Екатерина Платоновна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма**

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Туризм как многогранное явление современного мира	Тема 1.История развития мирового туризма. Тема 2.Роль туризма в мировой экономике. Тема 3. Факторы развития туризма. Цели, функции и задачи туризма.
P2	Предмет организации туристской деятельности	Тема 4. Основные определения в туристской деятельности. Тема 5. Организационно-правовые формы и формы собственности в сфере турдеятельности. Тема 6. Организаторы туризма.
P3	Туристская индустрия	Тема 7. Туристская индустрия и ее специфика Тема 8. Основные поставщики туристских услуг и их взаимодействие. Тема 9. Международная классификация предприятий туристской индустрии. Тема 10.Основные типы туристских центров.

Р4	Культура и качество экскурсионного обслуживания	Тема 11. Экскурсионно-туристская деятельность в РФ Тема 12. Безопасность туристского обслуживания Тема 13. Туристские формальности Тема 14. Корпоративная культура как элемент качества услуги
-----------	---	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З-3 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации туристского обслуживания

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация туристской деятельности

Электронные ресурсы (издания)

1. Дурович, А. П.; Организация туризма : учебное пособие.; РИПО, Минск; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (Электронное издание)
2. Воскресенский, В. Ю.; Международный туризм : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114800> (Электронное издание)
3. Котлер, Ф., Ф.; Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Баранова, А. Ю.; Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учебное пособие.; Инфра-М, Москва; 2014 (1 экз.)
2. Александрова, А. Ю.; Международный туризм : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "География".; КНОРУС, Москва; 2010 (2 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Кудреватых, А. С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие : [16+] / А. С. Кудреватых ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2018. – 228 с. : ил. –

Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574962> (дата обращения: 13.10.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-283-9. – Текст : электронный.

Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник : [16+] / Р. И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 267 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032> (дата обращения: 13.10.2021). – Библиогр.: с. 228-230. – ISBN 978-5-9275-2003-9. – Текст : электронный.

Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : учебное пособие : [16+] / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова ; Байкальский государственный университет. – Иркутск : Байкальский государственный университет, 2021. – 278 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611141> (дата обращения: 13.10.2021). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. от 02.07.2021). – URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_12462/

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. RATA-news – ежедневная электронная газета для турбизнеса

<https://ratanews.ru/>

2. International Tourism Highlights. 2019 Edition. UNWTO World Tourism Organization. – 24 p. – URL: <https://www.unwto.org/publication/international-tourism-highlights-2019-edition>.

3. International Tourism Highlights. 2020 Edition. UNWTO World Tourism Organization. – 24 p. – URL: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422456>.

4. World Travel & Tourism Council: Travel & Tourism Economic Impact 2021. Global Economic Impact & Trends 2021. 29 p. – URL: <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdf?ver=2021-07-01-114957-177>.

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация туристской деятельности

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Разработка и проведение экскурсий

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Черноухов Дмитрий Эдуардович	кандидат исторических наук, без ученого звания	Ассистент	социально- культурного сервиса и туризма

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Черноухов Дмитрий Эдуардович, Ассистент, социально-культурного сервиса и туризма

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Основы экскурсоведения	<p>Актуальность курса для каждого, работающего в туризме. Организационные моменты курса. Профессия экскурсовода.</p> <p>Понятие «экскурсия» и эволюция термина. Экскурсия как процесс познания. Экскурсия как вид деятельности. Экскурсия как форма общения. Различные аспекты экскурсии, ее функции и признаки (общие и для конкретных типов экскурсий)</p> <p>Основные признаки классификаций экскурсий. Классификация: по содержанию (обзорные и тематические) экскурсии. Особенности обзорных экскурсий. Отличия тематических экскурсий от обзорных и их тематика.</p> <p>Классификация экскурсий по составу и количеству участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.</p> <p>Классификация Б.В. Емельянова и современные подходы.</p>
P2	Экскурсионная методика	<p>Технология подготовки новой экскурсии, как творческий процесс. Основные ступени подготовки новой экскурсии: предварительная работа, непосредственная разработка самой экскурсии, заключительный этап.</p>

		<p>Схема экскурсии: вступление, основная часть, заключение.</p> <p>Основные этапы подготовки новой экскурсии. Определение цели и задач экскурсии. Выбор темы. Отбор литературы и составление библиографии. Определение других источников экскурсионного материала.</p> <p>Отбор и изучение экскурсионных объектов.</p> <p>Составление маршрута экскурсии. Основные варианты построения маршрутов: хронологический, тематический и тематико-хронологический.</p> <p>Объезд (обход) маршрута. Подготовка контрольного текста экскурсии. Комплектование «портфеля экскурсовода». Определение методических приемов проведения экскурсии. Определение техники ведения экскурсии. Составление методической разработки. Составление индивидуального текста. Рассказ и индивидуальный текст. Техника использования индивидуального текста. Логические переходы: формальные переходы и логические переходы, связанные с темой экскурсии. Прием (сдача) экскурсии. Утверждение экскурсии</p> <p>Построение экскурсии (вступление, основная часть, заключение), умение правильно распределять время по объектам, контакт экскурсовода с группой; анализ жестов экскурсовода, логические переходы; методические приемы, наглядные пособия и технические средства, используемые в экскурсии.</p> <p>Разный подход к паузам, обеспечение отдыха экскурсантов.</p> <p>Индивидуальные и групповые экскурсии.</p> <p>Отдельное внимание к детским группам, группам иностранцев, работа со сборными группами.</p>
РЗ	Профессиональное мастерство экскурсовода	<p>Профессиональные требования к профессии «экскурсовод». Нормативные акты.</p> <p>Активная жизненная позиция. Конструктивные, организаторские, коммуникативные аналитические способности экскурсовода по Б.В. Емельянову.</p> <p>Роль темперамента и творческого подхода экскурсовода в проведении экскурсии. Личностные свойства экскурсовода.</p> <p>Взаимосвязь экскурсоводческих умений и навыков. Классификация навыков. Основные группы навыков. Формирование и развитие, использование умений и навыков экскурсовода в экскурсии.</p> <p>Культура речи. Речевой этикет экскурсовода, его требования и правила.</p> <p>Совокупность внеречевых средств общения. Жесты экскурсовода, их значение и классификация. Мимика</p>

		экскурсовода, ее роль в экскурсии. Манера поведения экскурсовода. Внешний облик экскурсовода.
--	--	--

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З-1 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации экскурсионного обслуживания

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Разработка и проведение экскурсий

Электронные ресурсы (издания)

1. Балюк, Н. А.; Экскурсоведение : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571879> (Электронное издание)
2. Журавлева, М. М.; Экскурсоведение : курс лекций.; Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, Иркутск; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/15686.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Емельянов, Б. В.; Экскурсоведение : учебник.; Советский спорт, Москва; 2004 (1 экз.)
2. Емельянов, Б. В., Зорин, И. В., Курило, Л. В.; Экскурсоведение : учеб. по турист. специальностям.; Советский спорт, Москва; 2009 (1 экз.)
3. Савина, Н. В.; Экскурсоведение : учеб. пособие.; [БГЭУ], Минск; 2004 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Голомидова О. Ю. Туризм как феномен городской культуры : диссертация на соискание ученой степени кандидата культурологии : 24.00.01 / О. Ю. Голомидова ; [Место защиты: Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б.Н. Ельцина]. — Екатеринбург, 2019. — 182 с. — Библиогр.: с. 164-182 (197 назв.); <https://elar.urfu.ru/handle/10995/68448> (0 экз)

Черноухов Д. Э. Методика проведения детских экскурсий по Среднему Уралу: к вопросу о роли экскурсовода / Д. Э. Черноухов // Туризм: технологии и тренды : материалы II студенческой научно-практической конференции, Екатеринбург, 20 февраля 2016 г. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2016. — С. 219-224; <https://elar.urfu.ru/handle/10995/83355> (0 экз)

Черноухов Д. Э. Особенности проведения детских экскурсий по Среднему Уралу / Д. Э. Черноухов // Общественные практики: уроки истории и современные тренды : сборник тезисов докладов Всероссийской научной конференции студентов-стипендиатов Оксфордского Российского фонда (Екатеринбург, 20–22 апреля 2016 г.). — Екатеринбург: УрФУ, 2016. — С. 525-527; <https://elar.urfu.ru/handle/10995/83355> (0 экз)

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

не используются

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Разработка и проведение экскурсий

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация обслуживания

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бугрова Надежда Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавателе ль	социально- культурного сервиса и туризма

Рекомендовано учебно-методическим советом института Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.00-08/25 от 14.05.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Бугрова Надежда Владимировна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Теоретические основы организации обслуживания	Тема 1. Сфера сервиса: основные понятия. Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и история развития сервиса в России.
P2	Организационные основы сервисной деятельности	Тема 1. Предприятия, учреждения сервиса в России. Тема 2. Персонал: правила и организация обслуживания и сервисное поведение. Тема 3. Потребители услуг: типология и сервисное поведение
P3	Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	Тема 1. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. Тема 2. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги. Тема 3. Конфликты в сфере сервиса и их разрешения
P4	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	Тема 1. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.

		Тема 2. Перспективные направления развития сферы сервиса. Интернет-услуги.
--	--	--

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-5 - Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	З-1 - Перечисляет основные нормативно-правовые акты, действующие в выбранной сфере профессиональной деятельности

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация обслуживания

Электронные ресурсы (издания)

1. Дурович, А. П.; Организация туризма : учебное пособие.; РИПО, Минск; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (Электронное издание)
2. Кучер, Л. С.; Официант-бармен : учебное пособие.; Феникс, Ростов-на-Дону; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486040> (Электронное издание)
3. Ниншитель, Е. Ю.; Организация и технология производства услуг : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430> (Электронное издание)
4. ; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие.; Секвойя, Ставрополь; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> (Электронное издание)
5. Охотина, Н. М.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (Электронное издание)
6. Рождественская, Л. Н.; Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575278> (Электронное издание)
7. Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> (Электронное издание)

8. Семиглазов, В. А.; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие.; ТУСУР, Томск; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> (Электронное издание)

9. Уокер, Д., Д.; Управление гостеприимством: вводный курс : учебник.; Юнити, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886> (Электронное издание)

10. Федцов, В. Г.; Культура ресторанного сервиса : учебное пособие.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Закон «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 11 июня 2021 года). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/9005388> (дата обращения: 11.10.2021).

ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 11.10.2021).

ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель обеспечения качества услуг. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200104957> (дата обращения: 11.10.2021).

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация обслуживания

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>