

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Страданченко С.Г.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

Дополнительная профессиональная программа

«Туристский бизнес: организация, технологии, инновации»

Шахты

2017

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Категории слушателей, на обучение которых рассчитана дополнительная профессиональная программа (далее – программа):

Специалисты предприятий (объединений), организаций и учреждений, государственные служащие, незанятое население и безработные специалисты, имеющие высшее профессиональное и среднее профессиональное образование.

1.2. Сфера применения слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний:

* предприятия сферы туризма и индустрии гостеприимства;
* образовательные организации, реализующие ОПОП по направлению «Туризм».

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

2.1. Цели программы: получение теоретических знаний и практических навыков по организации туристского бизнеса, овладение современными технологиями туристского бизнеса.

2.2. Нормативный срок освоения программы – 72 часа.

2.3. Формы обучения – очная, заочная, очно-заочная, очно-заочная с использование дистанционных технологий.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатель, освоивший программу, должен:

3.1 Обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

* готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);
* готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9);
* готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10);
* способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);
* способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12).

3.2. владеть:

* методами исследовательской деятельности в туризме;
* навыками внедрения инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов;
* технологиями разработки туристского продукта;
* технологиями продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;
* навыками применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

3.3. уметь:

* применять прикладные методы исследовательской деятельности в туризме;
* осуществлять выбор инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов;
* разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий;
* использовать информационные и коммуникативные технологии продвижения и реализации туристского продукта;
* осуществлять выбор нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии и использовать их в туристской деятельности.

3.4. знать:

* прикладные методы исследовательской деятельности в туризме;
* инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов;
* технологии разработки туристского продукта на основе современных технологий;
* технологии продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;
* нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

4. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ

Программа предусматривает изучение следующих модулей:

1. Основы туристского бизнеса

2. Технологии в туристском бизнесе

Структура программы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование модулей** | **Всего**  **часов** | **В том числе** | | **Форма контроля** |
| **Лекции** | **Практические занятия** |
| 1 | Основы туристского бизнеса | 30 | 12 | 18 |  |
| 1 | Технологии в туристском бизнесе | 42 | 16 | 26 |  |
| Итого | | 72 | 28 | 44 |  |
| Итоговая аттестация | | Итоговый экзамен | | | |

5. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМУМУ СОДЕРЖАНИЯ ПРОГРАММЫ

Учебно-тематический план программы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название разделов и дисциплин | Всего часов | В том числе | | Форма контроля |
| лекции | Практич занятия |
| **1.** | **Основы туристского бизнеса** |  |  |  |  |
| 1.1. | Организация туристской деятельности | 10 | 4 | 6 | экзамен |
| 1.2 | Стандартизация, сертификация, классификация и лицензирование в туризме | 10 | 4 | 6 | зачет |
| 1.3 | Инновации в туристской деятельности | 10 | 4 | 6 | экзамен |
|  | ВСЕГО | **30** | **12** | **18** |  |
| 2. | **Технологии в туристском бизнесе** |  |  |  |  |
| 2.1 | Технологии туроператорских и турагентских услуг | 16 | 8 | 8 | экзамен |
| 2.2. | Организация обслуживания в гостиницах и других средствах размещения | 16 | 8 | 8 | зачет |
| 2.3 | Анимационный сервис | 10 | 4 | 6 | зачет |
|  | **ВСЕГО** | **42** | **20** | **22** |  |
|  | **Итоговая аттестация** | **Итоговый экзамен** | | | |
|  | **ИТОГО** | **72** | **32** | **40** |  |

Учебная программа по разделам

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  модуля, разделов  и тем | Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы |
| 1 | 2 | 3 |
| **1.** | **Основы туристского бизнеса** | |
| **1.1** | **Организация туристской деятельности** | |
| 1.1.1 | Концептуальные аспекты организации туристской  деятельности | Зарождение и развитие туристской деятельности  Основные способы организации туристской деятельности на современном этапе  (ПК-8) |
| 1.1.2 | Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности | Процедурные вопросы создания туристской фирмы  Формы управления предприятиями туристской индустрии  Структура туристского предприятия.  Методы координации действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии (ПК-8, ПК-9) |
| 1.1.3 | Туристский продукт в контексте организации туристской деятельности | Туристский продукт: особенности и состав, характеристика его составных элементов  Особенности деятельности туроператора при формировании продвижении и реализации турпродукта  Особенности деятельности турагента при продвижении и реализации турпродукта  Особенности деятельности предприятий туристской индустрии при оказании услуг, включенных в турпродукт  (ПК-10, ПК-11, ПК-12) |
|  | Используемые образовательные технологии, в т.ч. дистанционные | лекции, практические занятия, кейс-технологии |
|  | Рекомендуемая литература,  в т.ч. Интернет-ресурсы | 1. Туристская деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм", "Туризм" и напр. подгот. "Туризм" / Т. В. Шевцова [и др.] ; под общ. ред. Т. В. Шевцовой; Федер. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. проф. образования "Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса" (ФГБОУ ВПО "ЮРГУЭС"). - 2-е изд. - Шахты : ЮРГУЭС, 2012. - 352 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 318 - 325. - Рек. УМО учеб. заведений РФ. - Имеется электронный аналог, режим доступа: http://www.libdb.sssu.ru. - ISBN 978-5-93834-741-0 : 89-00. N 978-5-7695-4902-1 : 269-50.  2. Экономика и организация туризма [Текст] : международный туризм: учеб. пособие для вузов / Е. Л. Драчева [и др.] ; под ред. И. А. Рябовой [и др.] ; Моск. акад. туристского и гостинично-ресторанного бизнеса. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 568 с. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 565. - Допущено УМО по образованию в обл. производственного менеджмента. - ISBN 978-5-406-00364-0 : 250-00.  3. Кусков, А.С. Основы туризма [Электронный ресурс] : электронный учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М. : КНОРУС, 2010. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM): зв., цв. - Рек. УМО вузов по образованию. - ISBN 978-5-406-00197-4 : 300-00.  4. Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебно-методический комплексе / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>  5. Гостиничный и ресторанный бизнес / под ред. И.А. Куянцев. - М. : Студенческая наука, 2012. - Ч. 2. Сборник студенческих работ. - 1378 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227773>  6. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. - 3-е изд., перераб. - М. : КноРус, 2014. - 167 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=251951> |
| **1.2** | **Стандартизация, сертификация, классификация и лицензирование в туризме** | |
| 1.2.1 | Стандартизация как деятельность по установлению требований | Терминологический аппарат стандартизации и сертификации в туристской индустрии. Цели, принципы и методы стандартизации. Нормативно-правовые основы стандартизации в туристской индустрии. Объекты стандартизации в туризме.  Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере стандартизации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Краткий обзор нормативно-правовой базы стандартизации в туристской индустрии (ПК-12) |
| 1.2.2 | Сертификация как деятельность по подтверждению соответствия требованиям нормативных документов | Формы подтверждения соответствия в туризме. Схемы сертификации: область применения. Порядок проведения сертификации в туристской индустрии. Документы для сертификации туристских услуг в системе добровольной сертификации (ПК-12) |
| 1.2.3 | Классификация в туризме | Системы классификации, требования к объектам классификации (ПК-12) |
| 1.2.4 | Лицензирование в туризме | История лицензирования, зарубежный опыт лицензирования, объекты лицензирования в туризме (ПК-12) |
|  | Используемые образовательные технологии, в т.ч. дистанционные | лекции, практические занятия, кейс-технологии |
|  | Рекомендуемая литература,  в т.ч. Интернет-ресурсы | 1. Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии [Текст] : учеб.-метод. пособие для студентов 2 курса очной и заочной форм обучения спец. 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" и 100201 "Туризм", напр. 100201 "Туризм", 100400 "Туризм" и 101100 "Гостиничное дело" / сост. Т. В. Шевцова, канд. экон. наук, доц., зав. каф. "Туризм и индустрия гостеприимства" ; Федер. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. проф. образования "Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса" (ФГБОУ ВПО "ЮРГУЭС"). - Шахты : ЮРГУЭС, 2013. - 86 с. - Библиогр.: с. 72 - 76. - Рек. редакционно-издательским советом ЮРГУЭС. - Имеется электронный аналог, режим доступа: http://www.libdb.sssu.ru. - 110-00.  Гулиев Н. А., Смагулов Б. К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. Учебное пособие. М.: Флинта, 2011. 240 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93436>  2. Дехтярь, Г.М. Стандартизация и сертификация в туризме / Г.М. Дехтярь. - М. : Финансы и статистика, 2009. - 368 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59676>  3. [**Еланцева О.П.**Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие. — М. : Флинта, 2012 г. — 376 с. — Режим](http://ibooks.ru/reading.php?productid=27291) доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=27291>  4. [**Гулиев Н.А., Смагулов Б.К.**Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. — М. : Флинта, 2011 г. — 240 с. — Режим](http://ibooks.ru/reading.php?productid=25386) доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=25386> |
| **1.3** | **Инновации в туристской деятельности** | |
| 1.3.1 | Инновации в туристской деятельности: сущность, виды | Виды инноваций и их классификация. Роль конкуренции в инновационной деятельности. Содержание, цели и методы инновационной политики на международном, государственном и корпоративных уровнях. Факторы конкурентоспособности в инновационной деятельности. Институциональные и законодательно-правовые условия проведения инновационной политики в туризме (ПК-9) |
| 1.3.2 | Основные группы инноваций в туристской деятельности | Инновации в туроператорской и турагентской деятельности, инновации в транспортном обеспечении, инновации в гостиничном и ресторанном сервисе. (ПК-9) |
|  | Используемые образовательные технологии, в т.ч. дистанционные | лекции, практические занятия, кейс-технологии |
|  | Рекомендуемая литература,  в т.ч. Интернет-ресурсы | 1. Новиков, В.С.Инновации в туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. С. Новиков. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2008. - 208 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 205. - Рек. УМО по образованию в обл. сервиса и туризма. - ISBN 978-5-7695-4925-0 : 190-08.  2. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебно-метод. комплекс для студентов очной и заочной форм обучения спец. 100103 "Социально-культур. сервис и туризм" и 100201 "Туризм" / сост. Н. И. Гусев ; Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса. - Шахты : ЮРГУЭС, 2007. - 97 с. : ил. - Библиогр.: с. 95 - 96. - Имеется электронный аналог, режим доступа: http://www.libdb.sssu.ru. - 67-20.  3. Балдин, К. В.Инвестиции в инновации [Текст] : учеб. пособие / К. В. Балдин, И. И. Передеряев, Р. С. Голов. - М. : Дашков и К, 2009. - 238 с. : ил. - Библиогр.: с. 232 - 237. - ISBN 978-5-91131-632-7 : 90-75.  4. Гончаренко, Л.П.Менеджмент инвестиций и инноваций [Текст] : учебник для вузов / Л. П. Гончаренко ; Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова. - М. : КНОРУС, 2009. - 160 с. : ил. - Библиогр.: с. 156 - 158. - Рек. УМО по образованию в обл. менеджмента. - ISBN 978-5-390-00399-2 : 90-00.  5. Инновации в сервисе: использование инфографии : учебное пособие / . - М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2014. - 124 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226014> |
| **2** | **Технологии в туристском бизнесе** | |
| **2.1** | **Технологии туроператорских и турагентских услуг** | |
| 2.1.1 | Технологии и организация туристских услуг | Понятие и виды деятельности туроператоров. Особенности организации туроператоров, основные функции и технологии работы турагентств. (ПК-8, ПК-9, ПК-10 , ПК-11, ПК-12) Агентское соглашение. Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг  Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компании. (ПК-8, ПК-9, ПК-10 , ПК-11, ПК-12)Сетевые структуры в турагентском секторе туристской деятельности. Основные формы продажи турпродукта. Основные этапы работы туроператора (ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12)  Тур-проектирование. Дифференциация предложений туроператоров. Определение фокус-группы. Выявление потребностей потребителя. (ПК-8, ПК-9, ПК-10 , ПК-11, ПК-12)  Позиционирование туров и туроператоров. Виды стратегий туроператора. Технологические документы как результат проектирования турпродукта. (ПК-8, ПК-9, ПК-10 , ПК-11, ПК-12)  Создание привлекательного турпродукта. Работа с возражениями потребителей. Основы технологии личной продажи турпродукта.  (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12) |
| 2.1.2 | Туристские формальности | Паспортно-визовые, таможенные, валютные, санитарные, страховые. Таможенный контроль за ввозом и вывозом культурных ценностей в РФ (ПК-8, ПК-9, ПК-10 , ПК-11, ПК-12) |
| 2.1.3 | Технологии выставочной деятельности | Основные дефиниции. История развития выставочного дела в России и за рубежом. Ведущие выставочные комплексы мира. Выставочное дело: правовой статус (ПК-8, ПК-9, ПК-11)  Типы выставок: характеристика и особенности организации (ПК-8, ПК-9, ПК-11)  Типы экспозиции: характеристика и особенности проектирования. Организация работы над экспозицией. Дизайн и искусство экспозиции (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12)  Торговая выставка в системе интегрированных маркетинговых коммуникаций. Цели и задачи специализированных выставок в туристской индустрии. (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12)  Работа стендиста. Типы посетителей. Определение целевых аудиторий. Предвыставочная работа. Работа с целевыми аудиториями на стенде, выявление потенциальных клиентов. Привлечение к участию в PR- мероприятиях гостей и участников выставки, журналистов. (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12) |
| 2.1.4 | Технологии продвижения в туристском бизнесе | Понятие продвижения и комплекса маркетинговых коммуникаций. Функции и цели продвижения в туризме. Комплекс маркетинговых коммуникаций: особенности использования в туризме (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12)  Нормативно-правовое обеспечение продвижения турпродукта. (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12)  Классификация инструментов продвижения (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12)  Стратегии позиционирования. Понятие «рекламная кампания». Этапы планирования рекламной кампании (ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8)  Правила расчета и планирования. Принципы построения рекламного бюджета. Методы расчета бюджета продвижения (ПК-8, ПК-9, , ПК-11, ПК-12) |
|  | Используемые образовательные технологии, в т.ч. дистанционные | лекции, практические занятия, кейс-технологии |
|  | Рекомендуемая литература,  в т.ч. Интернет-ресурсы | 1. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания [Электронный ресурс] / П. М. Тимофеенко. - M.: Лаборатория книги, 2012. - 167 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139641 2. Методическое обеспечение разработки нового турпродукта [Электронный ресурс] / А. Ю. Еремеев. - M.: Лаборатория книги, 2012. - 122 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140733 3. Туристический комплекс в России: тенденции и риски [Электронный ресурс] / Я. С. Артеменко. - M.: Лаборатория книги, 2012. - 172 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140851 4. Операции по международному туризму [Электронный ресурс] / П. П. Салтыков. - M.: Лаборатория книги, 2011. - 164 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141460 5. Психологические аспекты при общении с клиентами в туристическом бизнесе [Электронный ресурс] / В. Д. Титкин. - M.: Лаборатория книги, 2012. - 141 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142229 6. Абрамец М. Изучение деятельности туристических фирм в России [Электронный ресурс] / М. Абрамец. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 90 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97060 7. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса [Электронный ресурс] / М. С. Скочилова. - M.: Лаборатория книги, 2011. - 137 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142368 8. Рябова И. А., Исмаев Д. К., Путилина С. Н. Словарь международных туристских терминов [Электронный ресурс] / И. А. Рябова, Д. К. Исмаев, С. Н. Путилина. - М.: Издательство Книгодел, 2005. - 466 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63594 9. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 396 с. - ISBN 978-5-59596-0862-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099 (14.12.2016). 10. Экспозиционная и выставочная работа [Текст]: учебно-метод. пособие для студентов / сост. Е. В. Дашкова, О. В. Елисеева, - Шахты : ЮРГУЭС, 2011. - 99 с. 11. . Шарков, Ф. И. Выставочный коммуникационный менеджмент (управление выставочными коммуникациями): учебное пособие / Ф. И. Шарков; Междунар. акад. бизнеса и управления. - М.: Альфа-Пресс, 2006. - 255 с. 12. Гусев Э.Б., Прокудин В.А., Салащенко А.Г. 13. Выставочная деятельность в России и за рубежом Учебно-методическое пособие под редакцией академика РАН Н.П.Лаверова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2004.-516 с. 14. Добрина Н.А. Экскурсоведение. — М. : Флинта, 2013 г. — 288 с. — Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=337895> 15. Голубкова, Е.Н. Маркетинговые коммуникации [Текст] : учебник / Е. Н. Голубкова ; рец.: О. В. Сагинова, Т. П. Кулакова, Л. Н. Мельниченко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дело и Сервис, 2011. - 328 с. . 16. Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации : реклама, паблик рилейшнз, брендинг [Текст] : учеб. пособие для вузов / [гл. ред. А. Е. Илларионова ; ред. Н. П. Яшина] ; Междунар. акад. бизнеса и управления ; Ин-т современных коммуникационных систем и технологий. - М. : Дашков и К, 2011. - 324 с 17. Душкина, М.Р. PR и продвижение в маркетинге: коммуникации и воздействие, технологии и психология [Текст] : учебное пособие по спец. "Связи с общественностью" / М. Р. Душкина ; рец. И. В. Писаревский [и др.]. - СПб. : Питер , 2010. - 560 с. 18. Мазилкина, Е. И. Маркетинговые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Мазилкина Е. И. - Москва : Дашков и К, 2010. 19. Синяева, И. М. Маркетинговые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Синяева И. М. - Москва : Дашков и К, 2011. - ISBN 978-5-394-01278-5 : Б. ц. 20. Захарова, Ю. А. Продакт-менеджмент, или Искусство управления товаром [Электронный ресурс] : практическое пособие 2-е изд / Захарова Ю. А. - Москва : Дашков и К, 2012. 21. Безрутченко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Безрутченко Ю. В. - Москва : Дашков и К, 2012. 22. Немец, Г. Н. Реклама и паблик рилейшнз в структуре общества потребления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Немец Г. Н. - Краснодар : Южный институт менеджмента, 2012. 23. Невоструев, П. Ю. Маркетинговые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Невоструев П. Ю. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 199 с.   24 Панкратов, Ф. Г. Основы рекламы [Электронный ресурс] : учебник / Панкратов Ф. Г. - Москва : Дашков и К, 2012. - 540 с. |
| **2.2** | **Организация обслуживания в гостиницах и других средствах размещения** | |
| 2.2.1 | Технологический цикл обслуживания в гостинице: основные этапы | Обслуживание, технологический цикл обслуживания, основные этапы обслуживания (ПК-9) |
| 2.2.2 | Службы, их функции и персонал | Основные службы, дополнительные службы, структура служб, функции служб, кадровый состав служб (ПК-9) |
| 2.2.3 | Персонал служб: основные и дополнительные требования | Требования к персоналу согласно следующим документам:  «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих»  «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»  «Система классификации гостиниц и иных средства размещения»  ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (ПК-12) |
| 2.2.4 | Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице | Дополнительные услуги, виды дополнительных услуг, ассортимент дополнительных услуг в зависимости от сегмента потребителей, ассортимент дополнительных услуг в зависимости от категории гостиницы, технологии  предоставления дополнительных услуг (ПК-9, ПК-10) |
| 2.2.5 | Организация обслуживания в гостиницах различной категории | Обслуживание в гостиницах категории 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*, «без звезд» (ПК-9, ПК-10) |
|  | Используемые образовательные технологии, в т.ч. дистанционные | лекции, практические занятия, кейс-технологии |
|  | Рекомендуемая литература,  в т.ч. Интернет-ресурсы | 1. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : [учеб. пособие для вузов] / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : ил. - Библиогр.: с. 278 - 281 . - ISBN 978-5-91131-883-3 : 148-50.  2. Арбузова, Н. Ю.    Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов / Надежда Юрьевна Арбузова. - М. : Академия, 2009. - 200 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 220. - Рек. УМО вузов по образованию. - ISB  3. Туристская деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм", "Туризм" и напр. подгот. "Туризм" / Т. В. Шевцова [и др.] ; под общ. ред. Т. В. Шевцовой; Федер. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. проф. образования "Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса" (ФГБОУ ВПО "ЮРГУЭС"). - 2-е изд. - Шахты : ЮРГУЭС, 2012. - 352 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 318 - 325. - Рек. УМО учеб. заведений РФ. - Имеется электронный аналог, режим доступа: http://www.libdb.sssu.ru. - ISBN 978-5-93834-741-0 : 89-00. N 978-5-7695-4902-1 : 269-50.  4. Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебно-методический комплексе / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>  5. Гостиничный и ресторанный бизнес / под ред. И.А. Куянцев. - М. : Студенческая наука, 2012. - Ч. 2. Сборник студенческих работ. - 1378 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227773>  6. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. - 3-е изд., перераб. - М. : КноРус, 2014. - 167 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=251951> |
| **2.3** | **Анимационный сервис** | |
| 2.3.1 | Терминологический аппарат сферы анимационного сервиса | Досуг, свободное время, рекреация, отдых, анимация, анимационный сервис (ПК-9, ПК-10) |
| 2.3.2 | Функции анимационного сервиса, типология, виды и специфика анимационных программ | Досуговая анимация, туристская анимация. Анимационные туристские маршруты, анимационные услуги в технологических перерывах, гостиничная анимация. Виды анимационных программ. Классификации туристов по возрасту, этнической принадлежности, половому признаку (ПК-8, ПК-9, ПК-10) |
| 2.3.3 | Гостиничные анимационные программы и услуги | Анимационная служба гостиницы: структура и кадровый состав. Типология направлений и программ гостиничной анимации. Модель специалиста туранимации (ПК-9, ПК-10) |
| 2.3.4 | Технология создания анимационных программ | Элементы технологического процесса создания анимационных программ. Этапы технологического процесса. Методика анимационной деятельности (ПК-9, ПК-10) |
|  | Используемые образовательные технологии, в т.ч. дистанционные | лекции, практические занятия, ролевые игры, анимационные программы |
|  | Рекомендуемая литература,  в т.ч. Интернет-ресурсы | 1. Третьякова, Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 270 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 266 - 267. - Допущено М-вом образования и науки РФ. - ISBN 978-5-7695-4454-5 : 280-17.  2. Туристская деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм", "Туризм" и напр. подгот. "Туризм" / Т. В. Шевцова [и др.] ; под общ. ред. Т. В. Шевцовой; Федер. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. проф. образования "Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса" (ФГБОУ ВПО "ЮРГУЭС"). - 2-е изд. - Шахты : ЮРГУЭС, 2012. - 352 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 318 - 325. - Рек. УМО учеб. заведений РФ. - Имеется электронный аналог, режим доступа: http://www.libdb.sssu.ru. - ISBN 978-5-93834-741-0 : 89-00.  3. Гаранин, Н. И.   Менеджмент туристской и гостиничной анимации [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Сов. спорт, 2004. - 127 с. : ил. - Библиогр.: с. 124 - 125. - Рек. Советом УМО вузов России . - ISBN 5-85009-837-2 : 91-30.  4. [Ильина Е. Н.](http://www.biblioclub.ru/author.php?action=book&auth_id=9900)[Туроперейтинг: стратегия обслуживания](http://www.biblioclub.ru/book/63502/).- Москва: Финансы и статистика, 2008. - 160 c.- Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63502>  5. Загорская, Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса : учебное пособие / Л.М. Загорская. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 78 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892> |

1. ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование модулей | Основные показатели оценки | Формы и методы  контроля и оценки |
| МОДУЛЬ 1. Основы туристского бизнеса | готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме; готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий; способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий; способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии. | Тестирование. |
| МОДУЛЬ 2. Технологии в туристском бизнесе | готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме; готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий; способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий; способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии. | Контрольные задания. Тестирование. |
| Итоговый контроль | Итоговый экзамен | |

Разработчики программы:

к.э.н., доц. Т.В. Дегтярёва

к.э.н., доц. О.В. Елисеева

к.э.н., доц. О.С. Мысова

к.э.н., доц. Н.Г. Нагай

к.с.н, доц. Н.И.Гусев