

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета  
гуманитарных наук и социальных технологий  
от «20» июня 2024 г., протокол № 5  
Председатель **С.Н.Митин**  
«20» июня 2024 г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Технологии туризма
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогика профессионального образования и социальной деятельности
Курс	3

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм  
код направления (специальности), полное наименование

Направленность (профиль/специализация)  
Организация услуг на предприятиях индустрии туризма  
полное наименование

Форма обучения **очная**  
очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» сентября 2024 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Михайлина Ирина Александровна	ППОиСД	К.п.н., доцент

<b>СОГЛАСОВАНО</b>	
<b>Заведующий выпускающей кафедрой педагогика профессионального образования и социальной деятельности</b>	
	/ Львова Е.Н./
<small>Подпись</small>	<small>расшифровка подписи</small>
"30" мая 2024 года	

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины.** Изучение современных технологий, используемых на предприятиях индустрии туризма, формирование у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков организации процесса обслуживания и обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туризме.

### Задачи освоения дисциплины:

- ознакомление с технологическими новациями и специализированными программными продуктами в сфере туризма;
- развитие способности обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами;
- формирование у студентов практических навыков использования современных технологий в процессе обслуживания потребителей и туристов, формирования взаимоотношений с потребителем.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Технологии туризма» относится к числу обязательных дисциплин учебного плана, Б1.О.39.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Основы анимации в туризме, Креативные технологии в туризме, Экскурсоведение, Сервисная деятельность, Конфликтология в туризме, Стандартизация и сертификация туристских услуг.

Дисциплина связана с такими дисциплинами как: Информационные технологии в сфере туризма, Организация туристской деятельности, Технология делового общения в сфере туризма и гостеприимства, Профессиональный электив. Музееведение.

Является предшествующей для дисциплин: Сервисная практика, Инновации в туризме, Информационная безопасность в туризме, Организация системы гостеприимства, Профессиональная этика и этикет, Управление качеством услуг в туризме, Профессиональный электив. Разрешение конфликтов в экскурсионной деятельности, Профессиональный электив. Инновационные технологии в экскурсионной деятельности, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Преддипломная практика, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
--	--

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

ПК-4 Способность к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<p><b>знать:</b> рыночный спрос и потребности туристов и других заказчиков услуг; различные технологии в туристской деятельности и формы обслуживания потребителей и туристов;</p> <p><b>уметь:</b> организовать процесс качественного обслуживания потребителей и туристов; обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями;</p> <p><b>владеть:</b> навыками применения навыками составления программы обслуживания туристов; обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов предприятия туристской индустрии.</p>
ПК-1 Оказание экскурсионных услуг	<p><b>знать:</b> современные тенденции и опыт развития экскурсионной деятельности при составлении туристских и экскурсионных программ;</p> <p><b>уметь:</b> разрабатывать экскурсию с использованием современных технологий в сфере туризма;</p> <p><b>владеть:</b> навыками по составлению экскурсионных программ на основе анализа новых и действующих государственных стандартов и других нормативных документов, направленных на организацию экскурсионной деятельности.</p>
ОПК-1 Способность к применению технологических новаций и современного программного обеспечения в туристской сфере	<p><b>знать:</b> технологические новации и современные программные продукты в профессиональной туристской деятельности;</p> <p><b>уметь:</b> применять новые социальные технологии, способствующие эффективному развитию туризма;</p> <p><b>владеть:</b> навыками применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере туризма.</p>
ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p><b>знать:</b> международные и национальные стандарты требования качества процессов оказания услуг в сфере туризма;</p> <p><b>уметь:</b> достигать целей обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в туризме;</p> <p><b>владеть:</b> навыками оценивания качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

4.2. по видам учебной работы (в часах):

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)	
	Всего по	В т.ч. по семестрам

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

	плану	5	6	7
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	54		
Аудиторные занятия:	54	54		
Лекции	18	18		
практические и семинарские занятия	36	36		
лабораторные работы (лабораторный практикум)	не предусмотрено	не предусмотрено		
Самостоятельная работа	54	54		
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)	Опрос Проверка письменной работы	Опрос Проверка письменной работы		
Курсовая работа				
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен 36	Экзамен 36		
Всего часов по дисциплине	144	144		

#### 4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний	
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа		
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторная работа				
1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Специфика социальных технологий. Основные категории и понятия. Классификации социальных	9	2				1	4	Опрос Проверка письменной работы

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

технологий.							
2.Технология в туризме как отрасль научного знания и учебная дисциплина. Типология технологий в туризме.	9	2			1	4	Опрос Проверк а письмен ной работы
3.Организационно-управленческий инструментарий в туризме	11	2	2		1	4	Опрос Проверк а письмен ной работы
4.Психологический инструментарий в туризме	9		2		1	4	Опрос Проверк а письмен ной работы
5.Педагогический инструментарий в туризме	11		4		1	4	Опрос Проверк а письмен ной работы
6.Правовой инструментарий в туризме	9		2		1	4	Опрос Проверк а письмен ной работы
7.Образовательные технологии в туризме	15	2	4		1	6	Опрос Проверк а письмен ной работы
8.Технологии научно-исследовательской деятельности	15	2	4		1	6	Опрос Проверк а письмен ной работы
9.Коммуникативные технологии	15	2	6		1	4	Опрос Проверк

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

							а письмен ной работы
10. Управление взаимоотношениями с клиентами в туристском бизнесе	15	2	4		1	6	Опрос Проверк а письмен ной работы
11. Партнерство и социальное взаимодействие	11	2	4		1	4	Опрос Проверк а письмен ной работы
12. Оценочные методы в туризме	11	2	4		1	4	Опрос Проверк а письмен ной работы
Итого	108	18	36		12	54	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### **Тема 1. Специфика социальных технологий. Основные категории и понятия. Классификация социальных технологий**

Сущность и основные характеристики технологического процесса. Социальные технологии как процесс. Внешние и внутренние факторы, влияющие на социальные процессы. Определение технологического процесса. Сущность, принципы и основные понятия (категории) социальных технологий. Многообразие социальных технологий. Классификации социальных технологий. Этапы технологического процесса.

### **Тема 2. Технология в туризме как отрасль научного знания и учебная дисциплина. Типология технологий в туризме**

Понятие технология в туризме: сущность, содержание, характеристики. Функции технологии в туризме. Классификация технологий в туризме.

### **Тема 3. Организационно-управленческий инструментарий в туризме**

Сущность управления в туризме. Социальный менеджмент. Управленческие технологии: по целям, по результатам, по потребностям и интересам. Организационно-распорядительный инструментарий. Регламентирующие, распорядительные и дисциплинарные методы.

### **Тема 4. Психологический инструментарий в туризме**

Основные направления практической психологии: психодиагностика,

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

психокоррекция, психологическое консультирование и психопрофилактика. Технология решения психологических задач. Психологические формы и методы.

#### **Тема 5. Педагогический инструментарий в туризме**

Система педагогических методов в туризме. Методы обучения. Методы воспитания.

#### **Тема 6. Правовой инструментарий в туризме**

Три уровня правовой системы. Международные акты в области туризма. Федеральные законы в области туризма. Региональные программы развития туризма.

#### **Тема 7. Образовательные технологии в туризме**

Факторы, влияющие на потребность пополнения знаний персонала. Основные типы обучения специалистов. Организованная и неорганизованная форма обучения специалистов. Обучения на рабочем месте: инструктаж, ротация и коучинг. Обучение вне рабочего места: традиционные и активные (деловые игры, ситуационное обучение, тренинги, стажировки) методы обучения.

#### **Тема 8. Технологии научно-исследовательской деятельности**

Научная организация труда. Научно-исследовательская деятельность в сфере туризма. Инновации в организациях сферы туризма. Методы и средства инновационной деятельности. Реинжиниринг. Оценка персонала. Ассессмент-центр. Технология контроля качества продукта (услуги).

#### **Тема 9. Коммуникативные технологии**

Коммуникативный процесс. Виды коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Тактика и техника общения. Деловое общение специалиста. Телефонное общение с клиентом.

#### **Тема 10. Управление взаимоотношениями с клиентами в туристском бизнесе**

Информационные технологии во взаимодействии клиента и специалиста. Интегрированные CRM - системы. Взаимоотношения с негативными клиентами.

#### **Тема 11. Партнерство и социальное взаимодействие**

Понятие «социальное взаимодействие». Понятие «социальное партнерство». Деловые переговоры. Классификация переговоров. Деловая дискуссия.

#### **Тема 12. Оценочные методы в туризме**

Использование технологии социальной экспертизы при оценивании туристско-рекреационного потенциала территории в туризме. Основные типы оценки туристского потенциала. Программа работ по оценке туристской местности с точки зрения пригодности. Оценка программ и проектов в сфере сервиса и туризма.

### **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

#### **Тема 4. Психологический инструментарий в туризме**

Основные направления практической психологии: психодиагностика, психокоррекция, психологическое консультирование и психопрофилактика. Технология  
Форма А

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

решения психологических задач. Психологические формы и методы.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы к теме.

1. Какие элементы психодиагностики может использовать в своей деятельности специалист в сфере туризма?
2. Какие элементы психоконсультирования может использовать в своей деятельности специалист в сфере туризма?
3. Назовите психологические формы и методы.

### **Тема 5. Педагогический инструментарий в туризме**

Система педагогических методов в туризме. Методы обучения. Методы воспитания.

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы к теме.

1. Что такое убеждение и побуждение?
2. Каково содержание порицания и поощрения?
3. В чем заключается метод самовоспитания?

### **Тема 6. Правовой инструментарий в туризме**

Форма – практическое занятие. Решение практических ситуаций. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

### **Тема 7. Образовательные технологии в туризме**

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы к теме.

1. Какие факторы, влияют на потребность пополнения знаний персонала?
2. Охарактеризуйте основные типы обучения специалистов?
3. В каких формах проводится обучение персонала?
4. Назовите методы обучения на рабочем месте и вне рабочего места.
5. Каковы основные виды коучинга?
6. Какие группы тренингов проводятся для персонала?

### **Тема 8. Технологии научно-исследовательской деятельности**

Научная организация труда. Научно-исследовательская деятельность в сфере туризма. Инновации в организациях сферы туризма. Методы и средства инновационной деятельности. Реинжиниринг. Оценка персонала. Ассесмент-центр. Технология контроля качества продукта (услуги).

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы к теме.

1. Что такое Ассесмент-центр?

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

2. Каковы функции Ассесмент-центра?
3. Раскройте три этапа Ассесмент-центра.
4. В чем особенности Ассесмент-центров? Их виды.

### **Тема 9. Коммуникативные технологии**

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Практическая работа «Тайный покупатель». Деловая игра «Сытый хлеба не ищет». Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы к теме.

1. В чем заключается коммуникативная компетентность?
2. Что такое деловая беседа?
3. Тактика и техника привлечения клиента.
4. Раскройте правила телефонного общения.

### **Тема 10. Управление взаимоотношениями с клиентами в туристском бизнесе**

Информационные технологии во взаимодействии клиента и специалиста. Интегрированные CRM - системы. Взаимоотношения с негативными клиентами.

Форма – практическое занятие. Работа в парах: «Консультирование негативных клиентов». Обсуждение вопросов по теме лекции. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы к теме.

1. Каковы информационные технологии во взаимодействии клиента и специалиста?
2. Что такое интегрированные CRM - системы?
3. Назовите основные типы негативных клиентов.

### **Тема 11. Партнерство и социальное взаимодействие**

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры». Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы к теме.

1. Классификация переговоров.
2. Психологические условия ведения переговоров.
3. Стратегии и тактики ведения переговоров.
4. Основные методы ведения переговоров.

### **Тема 12. Оценочные методы в туризме**

Форма – практическое занятие. Практическая работа «Оценка туристско-рекреационного потенциала территории». Практическая работа «Оценка программ и проектов в сфере сервиса и туризма». Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

## **7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)**

Лабораторные работы по дисциплине «Технологии туризма» учебным планом не предусмотрены.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Курсовые работы по дисциплине «Технологии туризма» учебным планом не предусмотрены. Контрольные работы и рефераты не предусмотрены.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Специфика социальных технологий
2. Классификации социальных технологий
3. Типология технологий в туризме
4. Организационно-управленческий инструментарий в туризме
5. Психологический инструментарий в туризме
6. Педагогический инструментарий в туризме
7. Правовой инструментарий в туризме
8. Образовательные технологии в туризме
9. Технологии научно-исследовательской деятельности
10. Коммуникативные технологии
11. Информационные технологии во взаимодействии клиента и специалиста
12. Партнерство и социальное взаимодействие
13. Оценочные методы в туризме
14. Ассесмент персонала в туризме
15. Инновации в организациях сферы туризма.

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов по курсу предполагает изучение лекционного материала, работу с учебниками и учебными пособиями, словарями, работу в сети Интернет. Кроме того, студент при подготовке к практическим занятиям выполняет ряд заданий.

Форма обучения очная

Темы практических занятий и задания для самостоятельной работы	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Кол-во часов	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

	<i>др.)</i>		
<p>Тема 1. Специфика социальных технологий. Основные категории и понятия. Классификации социальных технологий.</p> <p>1. Раскройте сущность и основные характеристики технологического процесса.</p> <p>2. Разработать кроссворд по основным категориям социальных технологий.</p> <p>. Составьте схему «Классификации социальных технологий».</p>	Проработка учебного материала.	4	Опрос
<p>Тема 2. Технология в туризме как отрасль научного знания и учебная дисциплина. Типология технологий в туризме.</p> <p>1. Раскройте сущность и содержание понятия «технология в туризме».</p> <p>2. Опишите характеристики технологии в туризме.</p> <p>3. Составьте схему «Классификация технологий в туризме».</p>	Проработка учебного материала.	4	Опрос
<p>Тема 3. Организационно-управленческий инструментарий в туризме.</p> <p>1. Подготовка доклада на тему «Социальный менеджмент».</p> <p>2. Составьте сводную таблицу «Управленческие технологии».</p> <p>3. Составьте схему «Организационно-распорядительный инструментарий».</p>	Проработка учебного материала.	4	Опрос
<p>Тема 4. Психологический инструментарий в туризме.</p> <p>1. Составьте схему «Элементы психодиагностики может использовать в своей деятельности специалист в сфере туризма».</p> <p>2. Составьте схему «Элементы психоконсультирования может использовать в своей деятельности специалист в сфере туризма».</p> <p>3. Назовите психологические формы и методы.</p>	Проработка учебного материала.	4	Опрос
<p>Тема 5. Педагогический инструментарий в туризме.</p> <p>1. Составьте сводную таблицу «Система педагогических методов в туризме».</p> <p>2. Раскройте особенности таких методов воспитания как убеждение и побуждение.</p> <p>3. Эссе «Необходимы ли такие методы воспитания как порицание и поощрение».</p> <p>4. Дайте характеристику методу самовоспитания.</p>	Проработка учебного материала.	4	Опрос
<p>Тема 6. Правовой инструментарий в туризме.</p> <p>1. Решение практических ситуаций.</p>	Проработка учебного материала.	4	Опрос

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

<p>Тема 7. Образовательные технологии в туризме.</p> <p>1. Дайте характеристику факторам, которые влияют на потребность пополнения знаний персонала.</p> <p>2. Составьте схему «Основные типы обучения специалистов».</p> <p>3. Назовите методы обучения на рабочем месте и вне рабочего места.</p> <p>4. Раскройте сущность механизма ротации.</p> <p>5. Составьте схему «Основные виды коучинга».</p> <p>6. Просмотр художественного фильма «Секрет» и его анализ.</p> <p>7. Раскройте содержание групп тренингов, которые проводятся для персонала.</p>		6	Опрос										
<p>Тема 8. Технологии научно-исследовательской деятельности.</p> <p>1. Подготовка докладов на тему «Научно-исследовательская деятельность в сфере туризма».</p> <p>2. Заполните таблицу «Инновации в организациях сферы туризма»:</p> <table border="1" data-bbox="225 1021 1027 1285"> <thead> <tr> <th>Методы и средства инновационной деятельности</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Реинжиниринг</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Оценка персонала</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ассесмент-центр</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Технология контроля качества продукта (услуги)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>3. Дайте характеристику Ассесмент-центру и его функциям.</p> <p>4. Раскройте три этапа Ассесмент-центра.</p>	Методы и средства инновационной деятельности	Характеристика	Реинжиниринг		Оценка персонала		Ассесмент-центр		Технология контроля качества продукта (услуги)		Проработка учебного материала.	6	Опрос
Методы и средства инновационной деятельности	Характеристика												
Реинжиниринг													
Оценка персонала													
Ассесмент-центр													
Технология контроля качества продукта (услуги)													
<p>Тема 9. Коммуникативные технологии.</p> <p>1. Выполнение практической работы «Тайный покупатель».</p> <p>2. Подготовка к деловой игре «Сытый хлеба не ищет».</p> <p>3. Эссе «Коммуникативная компетентность».</p> <p>4. Дайте характеристику деловой беседе.</p> <p>5. Подготовить рефераты на тему «Тактика и техника привлечения клиента».</p> <p>6. Раскройте правила телефонного общения.</p>	Проработка учебного материала.	4	Опрос										
<p>Тема 10. Управление взаимоотношениями с клиентами в туристском бизнесе.</p> <p>1. Подготовить доклад на тему «Информационные технологии во взаимодействии клиента и специалиста».</p> <p>2. Дайте характеристику интегрированным CRM-системам.</p> <p>3. Подготовка к работе в парах: «Консультирование негативных клиентов».</p>		6	Опрос										

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

4. Составьте схему «Основные типы негативных клиентов».			
Тема 11. Партнерство и социальное взаимодействие. 1. Подготовка к ситуационно-ролевой игре «Переговоры». 2. Составьте схему «Классификация переговоров». 3. Охарактеризуйте психологические условия ведения переговоров. 4. Составьте сводную таблицу «Стратегии и тактики ведения переговоров». 5. Составьте схему «Основные методы ведения переговоров».		4	Опрос
Тема 12. Оценочные методы в туризме. 1. Практическая работа «Оценка туристско-рекреационного потенциала территории». 2. Практическая работа «Оценка программ и проектов в сфере сервиса и туризма».		4	Опрос

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Список рекомендуемой литературы:

#### а) основная

1. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/91454.html>.
2. Ермоленко, А. А. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / А. А. Ермоленко, И. Ю. Захарова. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2011. – 490 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/9590.html>.

#### б) дополнительная

1. Ермоленко, А. А. Практикум по технике и технологии в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / А. А. Ермоленко, И. Ю. Захарова. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2011. – 357 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/9764.html>.
2. Ивлиева О.В. Современные проблемы и технологии в сфере сервиса, туризма, гостиничного дела, государственного и муниципального управления : материалы конференции (съезда, симпозиума) / О.В. Ивлиева ; Ивлиева О.В. - Москва : ЮФУ, 2017. - 534 с. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927524419.html>.

#### в) учебно-методическое обеспечение:

1. Михайлина И.А. Технологии туризма : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Туризм" - бакалавриат / УлГУ, ФГНиСТ. – 2019. – Загл. с



Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

*Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

**3. eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» :** электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование :** федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ :** модуль «Электронная библиотека» АБИС Mega-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В. 2024

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

<p>Учебная аудитория № 20 б для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (с набором демонстрационного оборудования для обеспечения предоставления иллюстративного материала в соответствии с рабочей программой дисциплины, доступом к ЭБС).</p> <p>Помещение укомплектовано комплектом учебной мебели на 38 посадочных мест.</p> <p>Технические средства: доска аудиторная, рабочее место преподавателя.</p>	<p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 2) Помещение № 40</p>
<p>10.1.1. Учебная аудитория № 230 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 32 посадочных мест и техническими средствами обучения (16 персональных компьютеров) с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС.</p> <p>10.1.2. Площадь 93,51 кв.м.</p> <p>Технические средства: компьютер проектор экран настенный доска аудиторная</p>	<p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1)  Помещение № 114</p>
<p>10.1.3. Читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной</p> <p>10.1.4. техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь 220,39 кв.м.</p>	<p>Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Набережная реки Свияги, д. 106 (корпус 1) Помещение № 125</p>

## 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Форма А Страница 16 из 17

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик



подпись

к.п.н., доцент

должность

Михайлина И.А.

ФИО