|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**  УТВЕРЖДАЮ  Проректор по учебно-  методической  работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **дисциплины**  **Б1.В.03.02 ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**  **Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  **Направленность (профиль) Технология и организация туристского обслуживания**  (год начала подготовки – 2021)  Санкт-Петербург  2021 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| ПК-7 | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации | ПК-7.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Цель дисциплины: формирование совокупности теоретических знаний, практических умений и навыков для ведения переговоров с туристами с целью согласования условий договора и технологиям оказания туристских услуг

Задачи:

* формирование теоретических знаний в области ведения переговоров с использованием различных алгоритмов и методик;
* изучение методов и технологий по подготовке и согласованию условий договора формируемого турпродукта;
* овладение студентами умениями и навыками обслуживания туристов.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 66 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 16 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 50/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 42 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт):** |  | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 20 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 16/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 84 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт):** | 4 | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Теоретические аспекты оказания услуг в индустрии туризма |
|  | Технологии ведения переговоров с туристами |
|  | Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания в музеях |
|  | Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания при организации экскурсионной деятельности |
|  | Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания на объектах культуры |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Теоретические аспекты оказания услуг в индустрии туризма | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 2. | Технологии ведения переговоров с туристами | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 3. | Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания в музеях | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 4. | Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания при организации экскурсионной деятельности | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 5. | Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания на объектах культуры | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**5.1 Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям и устного опроса:**

**Тема 1. Теоретические аспекты оказания услуг в индустрии туризма**

1. Что такое проектирование тура? Что содержит документация, детализирующая требования к процессу обслуживания туристов?
2. Какими документами оформляется спроектированный тур?
3. Что такое технологическая карта тура? Какая информация в ней содержится? Что указывается в информационном листке к путевке туристского путешествия?
4. Каковы общие требования к туристской услуге согласно ГОСТ Р 50690-2017

**Тема 2. Технологии ведения переговоров с туристами**

1. Виды документов, регламентирующих взаимоотношения туроператора с туристами
2. Структура договора о предоставлении туристских услуг
3. Какой документ является подтверждением права туриста на получение всех перечисленных в нем услуг
4. Ведение переговоров с «проблемными» туристами

**Тема 3. Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания в музеях**

1. Договорные отношения с музеями
2. Специфика работа с крупнейшими федеральными музеями
3. Особенности предоставления услуг в частных музеях

**Тема 4. Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания при организации экскурсионной деятельности**

* + - 1. Какой документ является основным в отношениях туроператора с поставщиками услуг
      2. Предоставление экскурсионных услуг – основные этапы
      3. Роль экскурсовода в предоставлении услуг
      4. Транспортная составляющая в организации экскурсионных услуг

**Тема 5. Особенности предоставления туристских услуг и обслуживания на объектах культуры**

1. Технологии предоставления и продаж услуг в театры и на концертные мероприятия
2. Цирки как объекты туристского интереса
3. Общественные пространства в индустрии туризма

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-5 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| в научно-техническойбиблиотеке, экз | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Технологии выездного туризма: учебное пособие | Ушаков, Д. С. | Ростов-на-Дону: Феникс; Москва: МарТ, | 2014 | + | https://biblioclub.ru/ |
| 2. | Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. | Шоул Д. | М.: Альпина Паблишер | 2016 |  | https://biblioclub.ru/ |
| 3 | Туризм : от социальной теории к практике управления: учебное пособие | Покровский Н. Е. , Черняева Т. И. | М.: Логос | 2009 |  | https://biblioclub.ru/ |

**8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм: URL: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации: URL:<http://rha.ru/>
3. http:///www.list.mail.ru (раздел «Вокруг света»).
4. http://www.counter.rambler.ru (раздел «Путешествия»).
5. http:/// www.tours.ru («Сто дорог»).
6. http:/// www.mayakmfo.ru («Туристский маяк»).
7. Консультант.: URL: http://www.consultant.ru - справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Zoom

Blackboard

**9.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.