



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Томский политехнический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан ГФ

\_\_\_\_\_ Рубанов В.Г.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2004 г.

**Техника и технология социально-культурного  
сервиса и туризма**

Рабочая программа  
Специальность 230500 «Социально-культурный сервис и туризм»

Учебный план набора 2004 года (курс – 3, семестр 6)

Распределение учебного времени

Лекции . . . . .	34 ч.
Практические занятия . . . . .	17 ч.
Всего аудиторных занятий . . . . .	51 ч.
Самостоятельная работа студентов . . . . .	68 ч.
Курсовой проект в 6 семестре	
Общая трудоемкость . . . . .	119 ч.
Экзамен 6 семестр	

Томск 2004

## 1. Предисловие

Рабочая программа составлена на основе Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 230500 «Социально-культурный сервис и туризм».

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры (КиСК)  
« 8 » 10 2004, протокол 8

Разработчик доцент кафедры КиСК \_\_\_\_\_ О.Т.Лойко

Зав. кафедрой КиСК \_\_\_\_\_ А.П.Моисеева

## 2. Аннотация

Настоящая программа предназначена для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм». В рамках учебной дисциплины студенты рассматривают проблемы сущности техники и технологии как науке о способах воздействия на социальные объекты; социальные технологии как совокупность приемов и методов, применяемых социальными институтами и социальными менеджерами для достижения поставленной цели в процессе осуществления социальной деятельности в социально–культурной сфере и туризме; типология социальных технологий в зависимости от класса решаемых социальных задач, видов, сфер и уровней социальной организации; принципы разработки социальных технологий в социально–культурной сфере и туризме; уровни социальных технологий; специфика технологий в социально–культурной сфере и туризме.

## 3. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью преподавания дисциплины является знакомство студентов с основами технологизации деятельности в социально- культурной сфере и туризме, со спектром социальных технологий, используемых в гостиничном и ресторанном сервисе, курортном деле и туризме, практическое ознакомление с основами практической профессиональной деятельности менеджера в СКСТ.

Задачи изучения дисциплины:

- студент должен знать: социальные группы и услуги, социальные технологии, их типологию, региональную специфику и особенности;
- в сфере умений студент должен получить опыт формирования психологической характеристики личности, определения личностных особенностей, связанных с коммуникативными процессами, владеть приемами психодиагностики и психической саморегуляции, нормами психологии делового общения, средствами и технологиями общения, решения деловых вопросов по внедрению информационного и документационного обслуживания, уметь использовать социальные технологии в социально-культурной сфере и туризме;
- изучить особенности методики проведения занятий: гибкая образовательная технология, включающая различные формы и методы обучения, средства педагогического менеджмента и маркетинга.
- знать специфику социальных технологий в социально-культурном сервисе и туризме на региональном уровне;
- уметь проектировать новые социальные технологии, способствующие эффективному развитию сервиса и туризма в регионе, вузе;

- способствовать формированию корпоративной культуры в процессе создания новых услуг.

#### **4. Содержание теоретического раздела дисциплины «Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме»**

##### **Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии**

Технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Социальная технология как наука о способах воздействия на объекты. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

##### **Тема 2. Причины технологизации социальных процессов в социально-культурном сервисе**

Типология социальных технологий по классу решаемых задач. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

##### **Тема 3. Основные классификации технологий в социально-культурном сервисе и туризме**

Технология планирования перспектив развития туристской фирмы. Технология планирования профессионального роста работников гостиничной сферы.

##### **Тема 4. Технология продвижения туристского продукта**

Установление стимулирования сбыта туристского продукта. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса.

Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта.

Принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта. Определение продолжительности стимулирования процесса продвижения туристского продукта.

Выбор времени и места проведения мероприятий по стимулированию сбыта.

Разработка бюджета стимулирования сбыта.

##### **Тема 5. Технология бронирования туров и гостиничных мест**

Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему ИНТЕРНЕТ. Преимущества бронирования турпродукта через систему ИНТЕРНЕТа. Развитие Интернет-бронирования в российской туристском бизнесе.

## **Тема 6. Технологический процесс управления гостиницей и средством размещения**

Основные технологические службы и порядок их деятельности: служба управления номерным фондом (СПиР, служба горничных, служба портье, инспектор по уборке номеров, служба безопасности и др.); административная служба (секретариат, финансовая служба, кадровая служба, инспекторы по пожарной безопасности и технике безопасности и др.); служба общественного питания (кухня, ресторан, служба банкетинга, служба работников ресторана и др.); инженерно-технические службы (главный инженер, служба текущего ремонта, служба связи, электрик, сантехник и др.); вспомогательные службы (прачечная, бельевая, службы уборки помещений и др.).

## **Тема 7. Технология управления гостиничным имуществом**

Технология обслуживания внешних служб гостиницы. Обслуживание внутренних служб гостиницы как сегмент системы управления гостиничным имуществом, имеющий программные модули.

Технология организации безопасности гостей и обслуживающего персонала гостиницы и средства размещения.

## **Тема 8. Технология программного обеспечения интерфейсов**

Программное обеспечение интерфейсов как сегмент системы управления гостиничным имуществом, включающий программные модули: текущая продажа, управление энергетическими ресурсами, телефонные счета, система электронного запирающего, программное обеспечение персональных компьютеров, мини – бары, демонстрации видеофильмов

## **Тема 9. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов**

Понятие инжиниринга. Консультативный инжиниринг, технологический инжиниринг, строительный или общий инжиниринг.

## **Тема 10. Основные тенденции технологизации процессов предоставления услуг**

Международный обмен информационными, инженерно–техническими, инжиниринговыми услугами. Технологизация управленческих решений.

## **5. Содержание практического раздела дисциплины**

### **Тематика семинаров и практических занятий**

1. Техника и технология в социально-культурном сервисе. Понятие техники и ее значимости в сфере предоставления услуг. Технология: общая характеристика. Классификация технологий.

2. Технология приема и обслуживания туристов. Приобретение тура как технологический процесс. Технология деятельности туроператора в процессе предоставления туристу турпродукта. Технологизация процесса создания нового турпродукта.

3. Технология гостиничного бизнеса

Технологизация процесса предоставления услуг в гостинице и средстве размещения.

.Особенности технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничном сервисе.

4. Технология предоставления питания туристам, проживающим в гостинице.

Использование новейших технологий в гостиничном бизнесе.

Технология приема гостей.

Технология уборки гостиничного номера.

Технология предоставления услуг питания, проживающим в гостинице.

Технология обеспечения безопасности клиентов.

5. Информационные технологии и их использования в гостиничном и туристском бизнесе.

6. Посещение гостиничного предприятия с целью ознакомления полного технологического цикла его деятельности.

## **6. Программа самостоятельной познавательной деятельности**

### **6.1. Тематика рефератов, докладов, дискуссий**

1. Процесс становления технологий.
2. Роль техники в жизни общества.
3. История развития социальных технологий.
4. Классификация и основные виды социальных технологий.
5. Технология и ее роль в современном обществе.
6. Техника и ее применение в социокультурной сфере.
7. Сущность и значение технологий в гостиничном бизнесе.
8. Сущность социальных технологий.
9. Классификация основных видов технологий.
10. Макротехнологии и сфера их применения.
11. Мезотехнологии и их значение в процессах технологициации социокультурной сферы.
12. Инновационные социальные технологии.
13. Технология создания туристского продукта.
14. Технология организации бизнес-туров.

15. Технологические особенности предоставления туристских услуг для групповых поездок.
16. Предоставление услуг питания туристов – технология организации.
17. Технология продвижения турпродукта.
18. Выставки и презентации: технологии создания.
19. Технология приема туристских групп.
20. Технология обеспечения безопасности туристов и путешественников.
21. Технология приема VIP–туристов.

## 6.2. Тематика курсовых проектов

1. Технология создания (реконструкции) гостиничного здания.
2. Технология встречи и размещения туристских групп в гостинице.
3. Предоставление услуг размещения как технологический процесс.
4. Особенности технологии приема молодежных групп.
5. Технология обеспечения безопасности проживающих в гостинице.
6. Информационные технологии в гостиничном хозяйстве.
7. Технология подготовки персонала гостиниц для обслуживания иностранных туристов.
8. Технология предоставления услуг питания в гостиницах и средствах размещения.
9. Технология предоставления гостиничных услуг для путешественников ставшего возраста.
10. Специфика технологического процесса приема и размещения детских и юношеских групп.
11. Технология обеспечения безопасности личного имущества туристов.
12. Технология предоставления транспортных услуг.
13. Технологии, используемые для организации и проведения выставок, конгрессов, совещаний в конгресс-центрах.
14. Технология организации питания туристов «шведский стол».
15. Основные технологические требования приготовления пищи для туристов, путешествующих в регионы с экзотическим режимом питания.
16. Технология бронирования гостиничных номеров (мест) через систему ИНТРЕНЕТ.
17. Технология предоставления дополнительных услуг.
18. Технологические особенности подготовки к приему VIP-клиентов.
19. Технология уборки гостиничного номера в отелях различной категоричности.
20. Технология предоставления транспортных услуг.
21. Организация технологического процесса питания туристов.

## 7. Текущий и итоговый контроль

Текущий контроль знаний студента осуществляется в виде тестовых и контрольных вопросов, которые предлагаются студентам несколько раз в семестр. Цель данного контроля выявление текущей успеваемости студентов. Студентам предлагается решение конкретных проблем, непосредственно связанных с их будущей профессиональной деятельностью

### **7.1. Образцы заданий**

На основании анализа литературы, посвященной проблеме технологизации сервисной деятельности, обоснуйте основные тенденции, наблюдаемые Вами в ее реализации

### **7.2. Экзаменационные вопросы**

1. Понятие техники и ее значимости в сфере предоставления услуг.
2. Технология: общая характеристика.
3. Классификация технологий.
4. Социальные технологии.
5. Причины технологизации социальных процессов.
6. Процесс становления технологий.
7. Роль техники в жизни общества.
8. История развития социальных технологий.
9. Классификация и основные виды социальных технологий.
10. Карьерный рост персонала в области социокультурного сервиса и туризма.
11. Преимущества плановости и прогностичности этого процесса.
12. Технология переподготовки кадров.
13. Основные этапы подготовки кадров социокультурного сервиса и туризма.
14. Роль международного опыта.
15. Профессиональная переподготовка.
16. Технология планирования перспектив развития туристской фирмы.
17. Перспективные направления развития туристской фирмы.
18. Технология планирования профессионального роста работников туристского бизнеса.
19. Технология продвижения туристского продукта.
20. Технология стимулирования сбыта туристского продукта.
21. Стратегическое управление туристской фирмой.
22. Развитие туристской фирмы как технологический процесс
23. Выбор инструментов стимулирования сбыта турпродукта.
24. Выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса.
25. Сбыт туристского продукта – его технология.
26. Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта
27. Принятие решений о средствах распространения информации о программе стимулирования сбыта.
28. Продолжительность стимулирования процесса продвижения туристского продукта.

29. Выбор времени и места проведения мероприятий по стимулированию сбыта.
30. Разработка бюджета стимулирования сбыта.
31. Технология создания туристского продукта.
32. Приобретение тура как технологический процесс.
33. Технология деятельности туроператора в процессе предоставления туристу турпродукта.
34. Технологизация процесса создания нового турпродукта.
35. Сущность технологии и ее значение в развитии туристского бизнеса.
36. Применение технологий в обслуживании туристов.
37. Технология приема и размещения туристских группы.
38. Технология комплектования туристской группы.
39. Турлидер и его роль в процессе осуществления туристской поездки.
40. Технология обслуживания «особых» групп туристов (паломников, детских, senior-групп).
41. Технология продвижения турпродукта на выставках и презентациях.

## **8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **8.1. Литература**

1. Большой глоссарий терминов международного туризма / Под ред М.Б. Биржакова и В.И. Никифорова. СПб: Изд. дом «Герда», 2002. – 704 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления и индустрии гостеприимства /Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 326 с.
3. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учеб. пособие. – М.: Нолидж. – 1996. – 264 с.
4. Дудченко В.С., Макаревич В.Н. Социоинженерная деятельность, социальное проектирование, социальная технология. М.: Наука – 1989. – 264 с.
5. Квартальнов В.А. Современные концепции социального туризма. – М.: РАМАТ, 1982. – 436 с.
6. Ковалев Г.Д. Инновационный коммуникации: Учеб. пособие для вузов. – М.: ЮНИТА–ДАНА, 2000. – 288.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Проф Обр Издат, 2001– 207с.
8. Положение о государственной системе классификации гостиниц и средств размещения. Утверждено приказом Министерства экономического развития РФ № 197 от 21 июня 2003 г. // Российская газета. – 2003. – 3 сент. (№ 174).
9. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. - М.: Финансы и статистика. – 1999. – 400 с.
10. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном бизнесе/ Учеб. пособие. /Под ред Лойко О.Т. – Томск 2004.

11. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие/ Под ред. О.Т. Лойко. – Томск. Изд-во Том. ун-та, 2004. – 268 с.
12. Социология: Курс лекций: Учебное пособие. – Ростов-н/Д: Феникс, 1999. – 512 с.
13. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг, 2-изд./Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.