Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра математики и прикладной информатики

Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
В.Т. Роговая
протокол № 5 от 28.09.2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«PR-технологии в социально-культурном сервисе/туризме»

Направление подготовки : 43.03.02 «Туризм»
Форма обучения: очная
Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.15.2
Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	**Часы**	**Курсы**							
		I		II		III		IV	
		1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	36								36
Лекции	14								14
Лабораторные работы									
Практические занятия:	22								22
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	50%								50%
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	36								36
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Зач.								Зач.
Общая трудоемкость дисциплины	2/72								2/72

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с принятием ФГОС ВО 43.03.02 „Туризм"

Протокол заседания кафедры № 6 от «21» января 2016 г.
Заведующий кафедрой
/ Косовских С.В /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016-2017 учебный год в связи с принятием отсева дополнительной литературы

Протокол заседания кафедры № 2 от «8» сентября 2016 г.
Заведующий кафедрой
/ Косовских С.В /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:
ст.преподаватель кафедры М и ПИ _____ /В.С.Михайленко/

Программа утверждена на заседании кафедры
Математики и прикладной информатики

Протокол № 6 от «21» января 2016 г.

Заведующий кафедрой
к.ф.-м.н., доцент _____ /С.В.Косовских /

1. Место учебной дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ДВ.15.2

Дисциплина «PR-технологии в социально-культурном сервисе/туризме» входит в состав вариативной части дисциплин по выбору.

Рабочая программа по дисциплине «PR-технологии в социально-культурном сервисе/туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм».

Данная дисциплина базируется на компетенциях, полученных при изучении дисциплин: «Туристское рекреационное проектирование», «Организация туристической деятельности», «Информационные технологии в туризме», «Информатика», «Интернет-технологии», «Маркетинг в туристкой индустрии».

Компетенции, сформированные при изучении дисциплины PR-технологии в социально-культурном сервисе/туризме» используются выпускниками в профессиональной деятельности в сфере сервиса/туризма.

2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель дисциплины - дать студентам комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме средствами PR-технологий и информационных технологий.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студента с PR – технологиями в туристической деятельности и сервисе;
- ознакомить студента с аппаратным и программным обеспечением информационных технологий в социально-культурном сервисе и туризме;
- дать будущему специалисту в области социально-культурной сферы и туризма, знания о прикладных программах по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Развить умения и навыки студента по использованию прикладного программного обеспечения в социально-культурном сервисе и туризме;
- рассмотреть информационные технологии электронной коммерции в туризме, а также использование мультимедиа и Интернет в практике туристского бизнеса

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «PR-технологии в социально-культурном сервисе/туризме» у студента будут сформированы следующие профессиональные (ПК) компетенции, предусмотренные ФГОС ВО:

ПК-1	владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме
ПК-3	готовностью к реализации проектов в туристской индустрии
ПК-9	готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-11	способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

4. Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

Специфику организации PR-деятельности в индустрии туризма и сервисе**.** Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве

Уметь:

Разрабатывать рекламные кампании в сфере сервиса и туризма. Применять PR-технологии, использовать Интернет-сервисы в социально-культурном сервисе и туризме. Пользоваться мультимедийными справочниками и каталоги в туристском бизнесе и сервисе. Формировать позитивный имидж туристического агентства посредством использования PR-технологий. Формировать конкурентоспособный бренд.

Владеть:

навыками работы с автоматизированными системами бронирования и резервирования; средствами коммуникации и связи в социально-культурном сервисе и туризме.

5. Матрица соотнесения тем учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных компетенций

Шифр темы дисциплины	Наименование темы дисциплины	Кол-во з.е./ч	Компетенции					
			Профессиональные					Общее кол-во компе-тенций, з.е.
			ПК-1	ПК-3	ПК-11	ПК-13	ПК-9	
Р1	PR-технологии в индустрии туризма	11	+	+	+	+		0,3
Р2	Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве	33	+			+		1
Р3	PR-деятельность как необходимость для туристского бизнеса	7	+					0,2
Р4	Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме	11		+	+		+	0,3
Р5	Принципы автоматизации и электронизации учреждений туризма и сервиса	10		+			+	0,2
Итого:		2/72						2

6. Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по темам

Шифр темы дисциплины	Наименование темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		Лекции	Практические работы	Самостоятельная работа
Р1	PR-технологии в индустрии туризма	6		10
Р2	Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве	3	16	10
Р3	PR-деятельность как необходимость для туристского бизнеса	3		4
Р4	Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме	1	6	6
Р5	Принципы автоматизации и электронизации учреждений туризма и сервиса	1		6
Итого:		14	22	36

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. PR-технологии в индустрии туризма

Сущность и понятие PR – технологий. Цели и функции PR – деятельности Специфика организации PR-деятельности в индустрии туризма. Коммуникативные особенности PR-технологий в рамках организации туристической деятельности. Современное состояние PR в мире и России.

Раздел 2. Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве

Формирование позитивного имиджа туристического агентства посредством использования PR-технологий. Специфика организации PR – кампаний. Формирование конкурентоспособного бренда

Раздел 3. PR-деятельность как необходимость для туристского бизнеса.

Примеры PR-акций некоторых стран.

Раздел 4. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме.

Современные виды информационного обслуживания. Понятие информационных технологий. История развития информационных технологий. Классификация информационных технологий. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма.

Раздел 5. Принципы автоматизации и электронизации учреждений.

Программное обеспечение информационных технологий в социально-культурном сервисе и туризме.

Прикладные программы в составе Windows. Офисные программы (Microsoft Office). Программы для создания и обработки изображений, текстовых файлов, видео- и звуковых файлов. Средства презентации. Электронизация документирования и документооборота.

Автоматизированные системы бронирования и резервирования. История создания систем бронирования и резервирования. Характеристика и функциональные возможности отечественных и зарубежных систем бронирования и резервирования. Национальная система бронирования.

Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.

Общая характеристика гостиничного комплекса. Понятие автоматизированной системы управления гостиницей. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей. Характеристика программных систем управления гостиницей, представленных на российском рынке.

Информационные системы менеджмента.

Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты управления туристскими фирмами. Характеристика программных продуктов, представленных на российском рынке.

6.3 Содержание практических занятий

На практических занятиях студенты, работая в малых группах, участвуют в разработке PR-кампании предприятия сервиса и туризма. Студенты также знакомятся с Интернет-сервисами в социально-культурном сервисе и туризме.

Темы практических работ:

1. Разработка рекламной кампании предприятия сервиса и туризма

- Подготовка рекламной кампании.
- Анализ потребителя. Характеристика целевой аудитории
- Составление рекламного задания
- Обоснование необходимости проведения рекламной кампании: идеология, цель и задачи предстоящей рекламной кампании
- Характер предстоящей рекламной кампании
- Определение творческой стратегии
- Смета затрат на рекламные мероприятия

2. Работа с автоматизированными системами бронирования и резервирования.
3. Средства коммуникации и связи в социально-культурном сервисе и туризме.
4. Использование Интернет в социально-культурном сервисе и туризме.
5. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р1 PR-технологии в индустрии туризма	0,3 / 10	Контроль на практических занятиях
		С1.Р2 Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве		
		С1.Р3 PR-деятельность как необходимость для туристского бизнеса		
		С1.Р4 Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме		
		С1.Р5 Принципы автоматизации и электронизации учреждений туризма и сервиса		

С2	Подготовка к аудиторным практическим работам	С2.Р2 Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве	0,7 / 22	Контроль на практических занятиях
		С2.Р4 Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме		
		С2.Р5 Принципы автоматизации и электронизации учреждений туризма и сервиса		
С3	Подготовка к промежуточной аттестации (зачет)	С3.Р1 PR-технологии в индустрии туризма	0,1 / 4	Зачет
		С3.Р2 Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве		
		С3.Р3 PR-деятельность как необходимость для туристского бизнеса		
		С3.Р4 Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме		
		С3.Р5 Принципы автоматизации и электронизации учреждений туризма и сервиса		
			1,1 / 36	

7. Фонд оценочных средств

Система балльно-рейтинговой оценки работы бакалавров по дисциплине «PR-технологий в социально-культурном сервисе/туризме»

№	Наименование	Содержание					
1	Распределение баллов за семестр по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы	Распределение баллов за 1 семестр					
		Вид УР:	Посещение и запись лекции	Работа на практических (семинарских) занятиях	НИРС	Контрольное тестирование	Зачёт
		Балльная оценка:	1 за 1 занятие	1-3 (в зависимости от активности)	5-20 баллов	1 рубежный контроль 10 баллов	30

	(доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Примечания:	7 лекции Максимум 7 баллов	11 занятий Максимум: 33	Максимум 20 баллов	Максимум: 10 баллов	-
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачёта		<50 – недопуск/незачёт 51-60 – незачёт 61-100 – зачёт 0-60 – неудовлетворительно (F) 61-67 – посредственно (E) 68-73 - удовлетворительно (D) 74-83 – хорошо (C) 84-90 – очень хорошо (B) 91-100 – отлично (A)				
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета, возможность получения бонусных баллов		Для допуска к промежуточной аттестации (зачёту) бакалавр должен набрать по итогам текущего контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические работы. Для получения зачета «автоматом» бакалавру необходимо набрать в ходе текущей аттестаций в семестре не менее 61 балла.				
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) магистрантов для получения недостающих баллов в конце семестра		В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, бакалавру необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических (семинарских) занятий. Формы дополнительных заданий: - выполнение и защита отчетов по пропущенным практическим занятиям (1…10 баллов); - прохождение контрольного тестирования (до 20 баллов); - подготовка письменных работ (по темам, предложенным преподавателем) до 10 баллов. Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем				

7.1. Оценочные средства

Практические задания:

1. Разработка рекламной кампании предприятия сервиса и туризма

- Подготовка рекламной кампании.

- Анализ потребителя. Характеристика целевой аудитории.

- Составление рекламного задания

- Обоснование необходимости проведения рекламной кампании: идеология, цель и задачи предстоящей рекламной кампании

- Характер предстоящей рекламной кампании

- Определение творческой стратегии

- Смета затрат на рекламные мероприятия

2. Работа с автоматизированными системами бронирования и резервирования.

3. Средства коммуникации и связи в социально-культурном сервисе и туризме.

4. Использование Интернет в социально-культурном сервисе и туризме.

5.Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.

7.2. Контрольные оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Понятие PR-технологий.
2. Специфика организации PR-деятельности в индустрии туризма.
3. Организация PR-кампаний.
4. PR-технологии в мире.
5. Основные направления развития информационных технологий в социально-культурном сервисе и туризме.
6. Классификация систем бронирования и резервирования.
7. Характеристика и функциональные возможности отечественных систем бронирования и резервирования.
8. Электронная система бронирования и резервирования туристских услуг в Интернет.
9. Возможности Интернет в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.
10. Реклама туристского продукта и услуг в Интернете.
11. Перспективные направления использования сети Интернет в социально-культурном сервисе и туризме. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.
12. Понятие автоматизированной системы управления гостиницей. Основные подходы к автоматизации гостиниц.
13. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
14. Классификация информационных систем менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.
15. Характеристика программ управления туристскими фирмами, их основные функции.

8. Образовательные технологии

Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций, проведение практических занятий, а также проведение консультаций для всех видов выше указанных занятий.

На практических занятиях студенты, работая в малых группах, участвуют в разработке PR-кампании предприятия сервиса или туризма. Студенты также знакомятся с Интернет-сервисами в социально-культурном сервисе и туризме.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р2	Практические аспекты применения PR-технологий в туристическом агентстве	Работа в малых группах. Проектирование.	12
Р4	Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме	Работа в компьютерном классе с OnLine-системами в сфере сервиса и туризма.	6
Итого:			18
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			50%

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1 Основная литература

1. Баранов Д. Е. , Демко Е. В. , Лукашенко М. А. , Баранова Н. В. , Бояринова И. П. PR: теория и практика: учебник - Москва: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013 - 352с. [Электронный ресурс] - доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252896&sr=1

2. Абросимов Н. В.PR-поддержка и сопровождение рекламной кампании - Москва: Лаборатория книги, 2012 [Электронный ресурс] - доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139176&sr=1

3. Воскресенский В. Ю. Международный туризм: учебное пособие - Москва: Юнити-Дана, 2012 - 463с. [Электронный ресурс] - доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114800&sr=1

4. Трухачев А. В. , Таранова И. В. Туризм. Введение в туризм: учебник - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013 - [Электронный ресурс] - доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099&sr=1

9.2 Дополнительная литература

1. Покровский Н. Е. , Черняева Т. И. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие - М.: Логос, 2009 - 215с. [Электронный ресурс]- доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84920&sr=1
2. Сенин В. С. Туризм. Мини-словарь - М.: Финансы и статистика, 2013 - 64с - [Электронный ресурс]доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220235&sr=1
3. Квартальнов В. А. Туризм: учебник - Москва: Финансы и статистика, 2007 - 336с [Электронный ресурс]- доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221449&sr=1
4. Исаев Г. Н. Информационные системы в экономике: учебник - Москва: Омега-Л, 2010 - 464с [Электронный ресурс]- доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=54663&sr=1
5. Граничин О. Н. , Кияев В. И. Информационные технологии в управлении - Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий, 2008 - 336с. [Электронный ресурс]- доступ http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233069&sr=1

9.3 Программное обеспечение, интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы

http://sletat.ru/ - система поиска и бронирования туров
http://www.tour-box.ru/ - система поиска и бронирования туров
http://www.coral.ru – оператор «Coral Travel»
www.pegast.ru – оператор «Пегас-Туристик»
www.tez-tour.com – оператор «Тез тур»
http://biblioclub.ru – университетская библиотека OnLine
http://www.intuit.ru - интернет-университет информационных технологий

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- компьютерные классы
- ПК с выходом в Интернет
- мультимедийный проектор
- интерактивная доска PanaBoard