

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кудрявцев М.Г.  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 03.11.2023 г.  
Уникальный программный ключ:  
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**  
**(Университет Вернадского)**

Кафедра Экономики и финансов

Принято Ученым советом  
Университета Вернадского  
«23» ноября 2023 г. протокол №5

«УТВЕРЖДЕНО»  
Проректор по образовательной деятельности  
Кудрявцев М.Г.  
«23» ноября 2023 г.



## Рабочая программа дисциплины

**Организация работы туристско-информационных центров**  
Направление подготовки 43.04.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы Маркетинг в индустрии туризма  
Квалификация Магистр

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

Балашиха, 2024

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.04.02  
Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана доцентом кафедры экономики и финансов,  
к.э.н. Долговой Е.А.

Рецензент: доцент кафедры экономики и финансов, к.э.н. Литвина Н.И.

# 1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

## 1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
<b>Общепрофессиональная компетенция</b>	
ПК-1. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	<b>Знать (З):</b> оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма
	<b>Уметь (У):</b> Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода
	<b>Владеть(В):</b> эффективностью управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма

## 2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы туристско-информационных центров» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.04.02 Туризм, профиль Организация и управление региональным туризмом

**Цели изучения дисциплины:** Целью освоения дисциплины «Организация работы туристско-информационных центров» является формирование у студентов компетенций, ориентированных на использование в практической деятельности туристского предприятия современных методов взаимодействия с региональными туристско-информационными центрами.

Задачами дисциплины «Организация работы туристско-информационных центров» является:

- овладение коммуникационными форматами взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка территории;
- изучение технологий туристского обслуживания в ТИЦ;
- приобретение навыков организация туристского обслуживания в ТИЦ.

**3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся**

Вид учебной работы	2 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
<b>часов</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>28,25</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	14
занятия семинарского типа	14
промежуточная аттестация	0,25
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>75,75</b>
<b>Контроль</b>	<b>4</b>
Вид промежуточной аттестации	зачет

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием

**отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**  
**4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций**

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
<b>Раздел 1.</b> Роль и функции ТИЦ в развитии регионального туризма. Технологии туристского обслуживания в ТИЦ. Организация туристского обслуживания в ТИЦ	<b>54</b>	14	40	ПК-3
<b>Раздел 2.</b> Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка. Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ.	<b>49</b>	14	35,75	
<b>Итого за семестр</b>	<b>104</b>	28,25	75,75	
<b>Промежуточная аттестация</b>	4	0,25	-	
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>28,25</b>	<b>75,75</b>	

**4.2 Содержание дисциплины по разделам**

**Раздел 1. Роль и функции ТИЦ в развитии регионального туризма. Технологии туристского обслуживания в ТИЦ. Организация туристского обслуживания в ТИЦ**

**Перечень учебных элементов раздела:**

Роль ТИЦ в развитии регионального туризма. Координационная роль ТИЦ. Организационная роль ТИЦ. Информационная роль ТИЦ. Эколого-просветительная роль. Функции ТИЦ в развитии регионального туризма. Социально-гуманитарные функции: - познавательная-образовательная функция; – воспитательная функция; - культурная функция – повышение культурного уровня граждан; - оздоровительно-релаксационная функция; - спортивная функция.

Типовые технологии туроперейтинга. Технологии маркетингового обслуживания клиентов. Технологии, основанные на принципах психологии участия. Интерактивные технологии обслуживания. Инновационные технологии обслуживания посетителей ТИЦ. Компоненты качественного обслуживания посетителей в ТИЦ. Качественная информация как местных, так и региональных рынков о возможностях отдыха, познания и развлечений. Создание положительного образа туристской местности, предприятий, обслуживающих потенциальных потребителей (реклама, участие в телепередачах, посвященных туризму, благотворительная деятельность и другое). Стремление персонала к оказанию туристам знаков внимания (политика обслуживания по принципу «все для клиента»). Внимательное отношение тех, кто предоставляет туристский продукт, к просьбам и пожеланиям клиента. Забота об облегчении ориентации туристов в получении услуг (информация о фирмах, объектах в путеводителях и буклетах на понятном туристу языке и другое). Благожелательное отношение к туристам, которые должно быть возведено в принцип обслуживания.

**Раздел 2. Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками**

## **туристского рынка. Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ.**

### **Перечень учебных элементов раздела:**

Использование методов коммуникативного взаимодействия при обращении туристов в ТИЦ. Виды и формы обращений туристов. Посещение офисов ТИЦ. Интернет–обращения. Территориальная представленность и информативность визуальных коммуникативных обращений. Система QR–кодов и их применение в работе ТИЦ. Международный опыт использования интернет–ресурсов в работе ТИЦ.

Исследование традиционных и инновационных технологий, применяемых в работе ТИЦ. Групповое обсуждение примеров использования ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ. Сравнение методов интернет–продвижения экскурсионно–туристских ресурсов в работе ТИЦ.

### **5. Оценочные материалы по дисциплине**

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

### **6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине**

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

#### **6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины**

##### **Основная литература:**

1.  *Игнатьева, И. Ф.* Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>
2. *Ветитнев, А. М.* Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929>

##### **Дополнительная литература:**

1. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519660>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

#### **6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение**

**Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы**

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>  
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

**Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Система дистанционного обучения Moodle [www.portfolio.rgunh.ru](http://www.portfolio.rgunh.ru) (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

**Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение**

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

**6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения**

<p>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, экран настенный, проектор</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 235 Площадь помещения 73,4 кв.м № по технической инвентаризации 239, этаж 2</p>
<p>Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1</p>

оборудование, проектор, экран настенный	
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**  
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной  
аттестации обучающихся по дисциплине**

**Организация работы туристско-информационных центров**

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы Маркетинг в индустрии туризма

Квалификация Магистр

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

Балашиха 2024 г.



## 1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>знать:</b> оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма</p> <p><b>уметь:</b> Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода</p> <p><b>владеть:</b> эффективностью управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма</p>
	<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><b>Знает твердо:</b> оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма</p> <p><b>Умеет уверенно:</b> Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода</p> <p><b>Владеет уверенно:</b> эффективностью управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма</p>
	<b>Высокий (отлично)</b>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма</p> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода</p> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> эффективностью управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма</p>

Для дисциплины, формой итогового контроля которой является зачет:

«зачтено» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

«не зачтено» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные

умения и навыки

При очной форме обучения в результате оценивания выставляются баллы за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Итоговый рейтинг успеваемости студентов складывается из суммы баллов, набранных студентом за всю работу в течение семестра (включая итоговый контроль)

Шкалы оценивания для очной формы обучения:

для зачета: «зачтено» - от 60 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов), «не зачтено» - менее 60 баллов При заочной и очно-заочной формах обучения в результате оценивания выставляется оценка за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в содержании рабочей программы.

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Примерная тематика рефератов**

- 1 Особенности и роль Туристских информационных центров
- 2 Туристские информационные центры как компонент туристской структуры Российской Федерации
- 3 Проблемы туристских информационных центров в России
- 4 Развитие системы Туристских информационных центров в российских регионах
- 5 Оптимальные организационно-правовые формы и схема финансирования Туристских информационных центров
- 6 Стандарты организационной структуры Туристских информационных центров
- 7 Выбор местоположения и организация прилегающей территории Туристского информационного центра
- 8 Требования и рекомендации по ассортименту услуг, предоставляемых Туристскими информационными центрами
- 9 Стандарты информационно-консультационного обслуживания для Туристских информационных центров
- 10 Обслуживание лиц с ограниченными возможностями в Туристском информационном центре
- 11 Технические требования и рекомендаций к помещениям Туристского информационного центра
- 12 Рекомендации к фасадной части здания туристского информационного центра
- 13 Требования к помещениям туристского информационного центра
- 14 Функционально-планировочное зонирование туристского информационного центра
- 15 Оснащение Туристского информационного центра
- 16 Системы инженерного обеспечения в Туристском информационном центре.
- 17 Стандарты фирменного стиля для Туристских информационных центров
- 18 Анализ Туристских информационных центров Дальневосточного ФО
- 19 Анализ Туристских информационных центров Южного ФО
- 20 Анализ Туристских информационных центров Центрального ФО
- 21 Анализ Туристских информационных центров Уральского ФО
- 22 Анализ Туристских информационных центров Сибирского ФО
- 23 Анализ Туристских информационных центров Северо-Кавказского ФО
- 24 Анализ Туристских информационных центров Северо-Западного ФО
- 25 Анализ Туристских информационных центров Приволжского ФО

### **ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Время работы и контактная информация ТИЦ

2. Источники информации для деятельности ТИЦ
3. Кадровые ресурсы ТИЦ
4. Коммерческая деятельность ТИЦ
5. Местоположение и доступ к ТИЦ
6. Определение туристско-информационного центра (ФЗ 132), отличия ТИЦ от других предприятий и учреждений туризма
7. Основной функционал персонала ТИЦ
8. Основные функции ТИЦ в развитии туризма в территориях.
9. Порядок обработки звонков и корреспонденции
10. Роль ТИЦ в информационном обеспечении туризма
11. Роль ТИЦ в продвижении туристского продукта
12. Система ТИЦ города Москвы: территориальная структура
13. Общая характеристика объектов показа..... района Москвы.
14. Характеристика культурных объектов ..... района Москвы.
15. Характеристика объектов общественного питания..... района Москвы
16. Характеристика объектов отелей..... района Москвы
17. Характеристика объектов показа..... района Москвы
18. Характеристика природных объектов ..... района Москвы
19. Характеристика рекреационных объектов ..... района Москвы
20. Характеристика событийных мероприятий ..... района Москвы
21. Характеристика спортивных объектов ..... района Москвы
22. Характеристика транспортной инфраструктуры..... района Москвы
23. Характеристика экскурсионного предложения..... района Москвы