

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.2.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2022

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма  Е.В. Шестакова

Доцент кафедры УПСиТ _____ И.Л. Полякова
должность _____ подпись _____ расшифровка подписи _____

Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм

код наименование личная подпись расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
 Н.Н. Бигалиева
 личная подпись расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета _____ Ю.В. Рожкова
личная подпись _____ расшифровка подписи _____

2

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: создание системы теоретических знаний и практических навыков обслуживания туристов в туристско-информационных центрах с учетом специфики развития современного туристского рынка

Задачи:

- 1) теоретический компонент:
 - сформировать у обучающихся представление об особенностях обслуживания в туристско-информационных центрах;
 - обеспечить усвоение направлений взаимодействия туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии;
- 2) познавательный компонент:
 - изучить организационные основы функционирования туристско-информационных центров;
 - активизировать творчество обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере туризма и сервиса;
 - изучить нормативно-правовую базу, регламентирующую обслуживание в туристско-информационных центрах;
 - расширить кругозор, обеспечить повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся.
- 3) практический компонент:
 - содействовать введению в профиль подготовки по направлению «Туризм»;
 - развивать понимающие умения в работе с туристской информацией;
 - обеспечивать учет стандартов обслуживания клиентов в туристско-информационных центрах;
 - обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.18 Менеджмент в туристской индустрии, Б1.Д.В.8 Управление персоналом в сфере услуг*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ	Знать: - нормативно-правовую базу, регламентирующую обслуживание в туристско-информационных центрах; - основные и дополнительные услуги, оказываемые туристско-информационными центрами; - организационные основы

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
технологий	мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-B-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	функционирования туристско-информационных центров. Уметь: - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания посетителей туристско-информационных центров с учетом клиентоориентированности; - организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в рамках функционирования ТИЦ; - анализировать и оценивать опыт развития системы туристско-информационных центров в мире и в России. Владеть: - методами и формами организации обслуживания посетителей ТИЦ; - методами работы с туристской информацией как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах - стандартами информационно-консультационного обслуживания в туристско-информационном центре.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	216	216
Контактная работа:	13,5	13,5
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение контрольной работы (КонтрР); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям. - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	202,5 +	202,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Туристско-информационные центры: понятие и функции	34	1	1		32
2	Организационные основы функционирования туристско-информационных центров	38	1	1		36
3	Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах	34	1	1		32
4	Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии	34	1	1		32
5	Система услуг туристско-информационных центров	38	1	1		36
6	Развитие туристско-информационных центров в мире и в России	38	1	1		36
	Итого:	216	6	6		204
	Всего:	216	6	6		204

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Туристско-информационные центры: понятие и функции

Определение туристско-информационных центров (ТИЦ). Функции ТИЦ. ТИЦ как инструмент обеспечения единого туристического информационного пространства региона. Роль ТИЦ в маркетинге туристских территорий и повышении эффективности развития туризма на региональном уровне

Раздел 2 Организационные основы функционирования туристско-информационных центров

Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность ТИЦ. Национальная Ассоциация информационно-туристских организаций. Основные модели построения системы ТИЦ. Персонал ТИЦ: организационные структуры и функции. Местоположение и организации прилегающей территории ТИЦ. Требования к помещениям ТИЦ. Функционально-планировочное зонирование ТИЦ. Рекомендации по оснащению ТИЦ.

Раздел 3 Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах

Понятие и виды туристской информации: необходимая, справочная, сопутствующая. Требования, предъявляемые к туристской информации. Носители туристской информации.

Раздел 4. Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии

Направления взаимодействия ТИЦ с органами власти, туроператорами и турагентами, представителями поставщиков туристских услуг, туристами. Система обмена туристской информации. Сайт ТИЦ: задачи, структура, особенности контента

Раздел 5. Система услуг туристско-информационных центров

Ассортимент услуг, предоставляемых ТИЦ: основные и дополнительные услуги ТИЦ. Стандарты информационно-консультационного обслуживания для ТИЦ. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями. Стандарты фирменного стиля для туристских информационных центров.

Раздел 6. Развитие туристско-информационных центров в мире и в России

Опыт развития ТИЦ в странах Америки и Европы. Система ТИЦ в РФ: опыт регионов. Ключевые проблемы существующей системы ТИЦ в России.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Туристско-информационные центры: понятие и функции	1
	2	Организационные основы функционирования туристско-информационных центров	1
2	3	Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах	1
	4	Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии	1
3	5	Система услуг туристско-информационных центров	1
	6	Развитие туристско-информационных центров в мире и в России	1
		Итого:	6

4.4 Контрольная работа (8 семестр)

На сайте Национальной Ассоциации информационно-туристских организаций выбрать любые региональные туристско-рекреационные центры (не менее 2), дать их сравнительную характеристику, в том числе по таким позициям как: виды деятельности, основные и дополнительные услуги, туристские проекты, продвижение через Интернет-ресурсы и пр.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Панкрухин, А. П. Маркетинг территорий [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. П. Панкрухин. - М. : РАГС, 2002. - 328 с.
2. Маркетинг туризма [Текст] : учебное пособие для обучения студентов высших учебных заведений по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" / И. В. Гончарова [и др.]. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 224 с
3. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 288 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.
2. Миротин, Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей [Текст] : учеб. для вузов / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. - М. : ИНФРА-М, 2002. - 190 с.
3. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: учебное пособие [Электронный ресурс] / Дурович А. П. - ИНФРА-М, 2015. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=478256>
4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с.
5. Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник [Электронный ресурс] / Абабков Ю. Н., Абабкова М. Ю., Филиппова И. Г. - ИНФРА-М, 2015. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=484840>

5.3 Периодические издания

1. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
3. Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
4. Российское предпринимательство : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.
5. Реклама. Теория и практика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2022.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://www.nbcrs.org/tic/list.cshtml> - Реестр туристско-информационных центров Российской Федерации
2. <https://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
3. <http://elibrary.ru/> - Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU.
2. <http://www.tourprom.ru> - Информационная группа «Турпром».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
3. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992– 2022]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ <\\fileserv1\!CONSULT\cons.exe>
2. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2022].– Режим доступа <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.