

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расшифровка подписи)



2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В. Э. 3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В. Э. 3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах» /сост. Аюпов А. А. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

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 направления «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.4 Безопасность жизнедеятельности, Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.33 Организация туроператорских и турагентских услуг, Б1.Д.Б.34 Технология выездного и въездного туризма, Б1.Д.В.1 Туристско-рекреационное проектирование, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме*

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	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе	Знать: - нормативно-правовую базу, регламентирующую обслуживание в

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	туристско-информационных центрах; - основные и дополнительные услуги, оказываемые туристско-информационными центрами; - организационные основы 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 основным элементом 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 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	51,25	51,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	128,75	128,75
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и		

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
<i>материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к коллоквиумам; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>		
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Туристско-информационные центры: понятие и функции	29	6	2		21
2	Организационные основы функционирования туристско-информационных центров	30	6	2		22
3	Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах	28	4	2		22
4	Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии	32	6	4		22
5	Система услуг туристско-информационных центров	32	6	4		22
6	Развитие туристско-информационных центров в мире и в России	29	6	2		21
	Итого:	180	34	16		130
	Всего:	180	34	16		130

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 информацией. 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. Развитие системы ТИЦ в Азиатских странах. 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	2
2	2	Организационные основы функционирования туристско-информационных центров	2
3	3	Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах	2
4,5	4	Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии	4
6,7	5	Система услуг туристско-информационных центров	4
8	6	Развитие туристско-информационных центров в мире и в России	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. 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, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380>

2. Семилетова, Я. И. Маркетинг территорий : учебное пособие / Я. И. Семилетова. — Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2018. — 129 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/162892>

3. 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

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. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по

5.3 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.
4. <http://www.tourprom.ru> - Информационная группа «Турпром».

5.1 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования – АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <https://aist.osu.ru>
2. Операционная система Microsoft Windows
3. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)
4. Бесплатное средство просмотра файлов PDF- Adobe Reader
5. Свободный файловый архиватор- 7-Zip
6. Интернет обозреватель Яндекс . Браузер

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.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

**ЛИСТ
согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.В. Э. 3.2 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах»

Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики
наименование кафедры _____ подпись Ахмадиева З.Р.
расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры экономики
должность

_____ подпись Аюпов

_____ расшифровка подписи АЮПОВ А. А.

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС

_____ подпись Л.Ю. Полякова

_____ расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики _____

_____ подпись З.Р. Ахмадиева

_____ расшифровка подписи

Заведующий библиотекой _____

_____ подпись С.Н. Козак

_____ расшифровка подписи