

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТУРИСТСКОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.03.02 «Туризм»

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

«Технология и организация экскурсионных услуг (международный туризм)»

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Деятельность туристского информационного центра  
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 8 от 31.03.2022 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	4
<b>1.1. Цель и задачи дисциплины</b> .....	4
<b>1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</b> .....	4
<b>1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы</b> .....	4
2. Структура дисциплины .....	5
3. Содержание дисциплины .....	5
4. Образовательные технологии .....	6
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	7
<b>5.1 Система оценивания</b> .....	7
<b>5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине</b> .....	7
<b>5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</b> .....	8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	9
<b>6.1 Список источников и литературы</b> .....	9
<b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b> ...	10
<b>6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</b> .....	10
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	10
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	11
9. Методические материалы .....	12
<b>9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий</b> .....	12
<b>9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ</b> .....	14
<b>9.3 Иные материалы</b> .....	15
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	16

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – создание системы теоретических и прикладных знаний работы с туристами в туристско-информационных центрах с учетом специфики современного туристского рынка.

Задачи дисциплины:

- познакомить слушателей с особенностями обслуживания туристов в ТИЦ;
- представить структуру взаимодействия ТИЦ с представителями туристской индустрии;
- изучить основы функционирования ТИЦ;
- изучить нормативно-правовую базу, регламентирующую обслуживание в ТИЦ;
- определить систему стандартов работы с туристской информацией в ТИЦ.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 - Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	Знать: базу, регламентирующую обслуживание туристов в ТИЦ Уметь: определять и прорабатывать технологии процесса сервисного обслуживания туристов в ТИЦ Владеть: методами, приёмами и формами организации обслуживания посетителей в ТИЦ
	ОПК-2.2 - Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	Знать: основные и дополнительные услуги, оказываемые в ТИЦ Уметь: организовывать процесс обслуживания потребителей, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в ТИЦ Владеть: методами работы с туристской информацией при организации обслуживания туристов в ТИЦ на основе взаимодействия сотрудников организации
	ОПК-2.3 - Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы	Знать: основы проведения контроля функционирования ТИЦ Уметь: анализировать и оценивать опыт развития системы ТИЦ в России и за рубежом Владеть: стандартами информационно-консультационного обслуживания в ТИЦ.

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Деятельность туристского информационного центра» относится к части блока обязательных дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Технологии продаж в индустрии туризма, Экономика впечатлений, Информационные технологии в туризме, Организация туроператорской и турагентской деятельности.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Новые виды и формы организации туристского обслуживания, Туристско-рекреационное проектирование, Управление проектами в туристской индустрии.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	8
5	Семинары	4
Всего:		12

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа.

## 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
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
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.
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
4	Взаимодействие туристско-информационных центров с	Направления взаимодействия ТИЦ с органами власти, туроператорами и турагентами,

	представителями туристской индустрии	представителями поставщиков туристских услуг, туристами. Система обмена туристской информации. Сайт ТИЦ: задачи, структура, особенности контента
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.
6	Развитие туристско-информационных центров в России и за рубежом	Опыт развития ТИЦ в странах Америки и Европы. Система ТИЦ в РФ: опыт регионов. Ключевые проблемы существующей системы ТИЦ в России.

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	Туристско-информационные центры: понятие и функции	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Организационные основы функционирования туристско-информационных центров	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Система услуг туристско-информационных центров	Лекция 5 Семинар 5. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Развитие туристско-информационных центров в России и за рубежом	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-6)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация –зачёт с оценкой		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS
95 – 100	отлично	A
83 – 94		B
68 – 82	хорошо	C
56 – 67		D
50 – 55		E
20 – 49	неудовлетворительно	FX
0 – 19		F

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Экзаменационные для зачёта с оценкой

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

Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность ТИЦ.

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.



Понятие и виды туристской информации: необходимая, справочная, сопутствующая.  
 Требования, предъявляемые к туристской информации.  
 Носители туристской информации  
 Направления взаимодействия ТИЦ с органами власти, туроператорами и турагентами, представителями поставщиков туристских услуг, туристами.  
 Система обмена туристской информации.  
 Сайт ТИЦ: задачи, структура, особенности контента  
 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.  
 Опыт развития ТИЦ в странах Америки и Европы.  
 Система ТИЦ в РФ: опыт регионов.  
 Ключевые проблемы существующей системы ТИЦ в России.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы

#### Источники

##### Основные

Восколович Н. А. Маркетинг туристских услуг: учебник Юнити-Дана, 2015 / [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=114712&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114712&sr=1)

Колодий Н. А. Новая экономика – экономика впечатлений: учебное пособие. / Н. А. Колодий / Институт истории, международных и социальных исследований Ольборского университета, 2010. – 329 с. (4 экз.)

Котлер Ф., Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник М.: Юнити-Дана, 2015 / [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=114713&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713&sr=1)

Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник М.: Советский спорт, 2014 / [http://biblioclub.ru/index.php?page=author\\_red&id=97885](http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=97885)

Назарка В. А., Владыкина Ю. О. Воротникова Е. Ю., Комарова О. С., Малетин С. С. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие Новосибирск: НГТУ, 2014 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=436302&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436302&sr=1) б.

Поведение потребителей М.: Юнити-Дана, 2015 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=119438&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119438&sr=1)

##### Дополнительные

Денисова Е. С. Поведение потребителей: учебно-практическое пособие Дисциплина: Маркетинг М.: Евразийский открытый институт, 2010 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=444059&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444059&sr=1)

Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник М.: Юнити-Дана, 2015 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=112216&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=112216&sr=1)

Квартальнов В. А. Туризм: учебник М.: Финансы и статистика, 2014 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=221449&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=221449&sr=1)

Трусова Н. М., Мухамедиева С. А., Клюев Ю. В. Туризм: междисциплинарный аспект: конспект лекций Кемерово: КемГУКИ, 2015 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=438391&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438391&sr=1)

#### Литература

##### Основная

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 агентство по туризму, 2014. - 288 с.

Дополнительная

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, Б. 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>

## 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<https://irkobl.ru/sites/tour/topical/for%20GO/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B0.pdf>

<https://naito-russia.ru/>

<http://www.nbcrs.org/tic/list.cshtml>

<https://russiatravel.club/>

[https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_1843.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_1843.html)

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

## 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы

### 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 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

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 2 Организационные основы функционирования туристско-информационных центров

Вопросы для обсуждения:

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.

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

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

Вопросы для обсуждения:

Понятие и виды туристской информации: необходимая, справочная, сопутствующая.

Требования, предъявляемые к туристской информации.

Носители туристской информации

## Список литературы:

- Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.
- Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>
- Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>
- Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 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

## Список литературы:

- Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.
- Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>
- Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>
- Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

## Тема 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.

## Список литературы:

- Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.
- Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>
- Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>
- Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

## Тема 6 Развитие туристско-информационных центров в России и за рубежом

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

### Список литературы:

- Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.
- Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>
- Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>
- Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

## 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### **Требования к контрольной работе**

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

### **Задание**

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.

## **9.3 Иные материалы**

Не предусмотрено.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины - изучение всех этапов подготовки и реализации ивент проектов; освоение практических навыков при планировании, разработке и проведении мероприятий; создание и разработка полноценного ивент проекта; развитие креативного и нестандартного мышления.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с понятиями «ивент» и «ивент проект»;
- раскрыть весь процесс создания мероприятия/ивент-проекта от идеи до реализации;
- получение практических навыков творческого мышления;
- показать способы и методики применения различных технологий при планировании и реализации ивент-проектов;
- понимать логику и принципы реализации любого ивент-проекта;
- владеть знаниями и инструментами для создания и работы документации ивент проекта;
- изучить новые технологии и тенденции в ивент индустрии;
- получить практические навыки работы в команде при планировании и реализации проекта.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-2.1 - Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы

ОПК-2.2 - Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы

ОПК-2.3 - Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: основные и дополнительные услуги, оказываемые в ТИЦ

Уметь: организовывать процесс обслуживания потребителей, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в ТИЦ

Владеть: методами работы с туристской информацией при организации обслуживания туристов в ТИЦ на основе взаимодействия сотрудников организации

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.