



**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Стратегии взаимодействия туристско- информационных центров и бизнеса

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Рабочая программа рассмотрена

на заседании кафедры

кафедра таможенного дела,
внешнеэкономической деятельности и туризма

«28» августа 2024, протокол №1

Заведующий кафедрой к.э.н

М.В. Родченков

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
Общепрофессиональная компетенция	
ПК-1. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	Знать (З): оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма
	Уметь (У): Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода
	Владеть(В): 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 «Стратегии взаимодействия туристско- информационных центров и бизнеса» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.04.02 Туризм

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

Задачами дисциплины «Стратегии взаимодействия туристско- информационных центров и бизнеса» 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
часов	108
Аудиторная (контактная) работа, часов	28,25
в т.ч. занятия лекционного типа	14
занятия семинарского типа	14

промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	75,75
Контроль	4
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	самостоятел ьной работы	
Раздел 1. Роль и функции ТИЦ в развитии регионального туризма. Технологии туристского обслуживания в ТИЦ. Организация туристского обслуживания в ТИЦ	54	14	40	ПК-3
Раздел 2. Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка. Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ.	49	14	35,75	
Итого за семестр	104	28,25	75,75	
Промежуточная аттестация	4	0,25	-	
ИТОГО по дисциплине	108	28,25	75,75	

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: - познавательно-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.



Оценочные средства по дисциплине

**Стратегии взаимодействия туристско- информационных центров и
бизнеса**

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы:
Технология и организация туристских услуг

Уровень высшего образования: бакалавриат

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	Пороговый (удовлетворительно)	знать: оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма уметь: Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода владеть: эффективностью управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма Умеет уверенно: Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода Владеет уверенно: эффективностью управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма Имеет сформировавшееся систематическое умение: Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода Показал сформировавшееся систематическое владение: эффективностью управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма

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

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 отельной базы..... 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

