

**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор

 Н.И. Ткаченко
«30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии туризма и
гостеприимства

 А.А. Иванцов
«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация работы туристско-информационных центров

индекс по учебному плану: **Б1.В.ДВ.05.02**

направление подготовки: **43.04.02 Туризм**

направленность (профиль): **Инновационные технологии в туризме**

Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	108 час. / 3 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
Аудиторная работа (контактная работа)	54	16
из них:		
Лекции	18	6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	36	10
Самостоятельная работа	54	88
Контроль		4
Форма промежуточной аттестации: зачет	3 семестр	4 семестр


Рабочая программа дисциплины «Организация работы туристско-информационных центров» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «15» июня 2017 г. № 556, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, профиль: Инновационные технологии в туризме


Разработчик рабочей программы _____  профессор Косолапов А.Б.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры туризма 30. 08. 2021 г.

Заведующий кафедрой туризма _____  канд. социол. наук, доц. Коршунов А.В.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса _____  Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса _____  Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «**Организация работы туристско-информационных центров**» и студентов направления подготовки 43.04.02 Туризм, обучающихся по образовательной программе магистратуры.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (уровень магистратуры), утвержденным приказом Минобрнауки России от 15 июня 2017 г. №556 (Зарегистрирован в Минюсте России 06.07.2017 №47332)

- Учебным планом по образовательной программе магистратуры, утвержденным в 2019 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ 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 организации туристского обслуживания в ТИЦ.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина «Организация работы туристско-информационных центров» является дисциплиной по выбору части Учебного плана, формируемого участниками образовательных отношений.

Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины «Организация работы туристско-информационных центров» являются: «Иностранный язык делового и профессионального общения», «Организация специализированных видов туризма (продвинутый уровень)». Дисциплина закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Инновации в туризме (продвинутый уровень)», «Цифровизация экономических процессов в туризме и гостеприимстве», «Стратегическое моделирование развития регионального туризма», «Международный опыт инновационного развития в индустрии туризма», «Международный опыт разработки программ делового туризма».

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями сферы	Знает: – направления деятельности по реализации системы стратегического управления ТИЦ;

управления	туризма.	Умеет: - использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма; Имеет опыт: – владения основами стратегического и оперативного контроля деятельности ТИЦ.
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма.	
	ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы туризма.	
ПК-7 - Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПК-7.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы туризма	Знает: – направления работ по разработке управленческих решений в региональных ТИЦ Умеет: - проводить исследования и моделирование развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию ТИЦ Имеет опыт: – осуществления выбора концепции, разработки плана реализации стратегии развития ТИЦ
	ПК-7.2. На основе использования научных методов проводит исследование и моделирование развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Код компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практ. занятия		
1	Тема 1. Роль и функции ТИЦ в развитии регионального туризма	10	6	2	4	4	ОПК-2 ПК-7	
2	Тема 2. Система ТИЦ города Москвы и Московского региона	10	6	2	4	4	ОПК-2 ПК-7	
3	Тема 3. Объекты показа и событийный календарь города Москвы как основа работы ТИЦ	12	8	4	4	4	ОПК-2 ПК-7	

4	Тема 4 Туристская инфраструктура города Москвы как объект продвижения в ТИЦ	10	6	2		4		4	ОПК-2 ПК-7
5	Тема 5. Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка	10	6	2		4		4	ОПК-2 ПК-7
6	Тема 6. Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ	14	8	2		6		6	ОПК-2 ПК-7
7	Тема 7. Технологии туристского обслуживания в ТИЦ	14	8	2		6		6	ОПК-2 ПК-7
8	Тема 8. Организация туристского обслуживания в ТИЦ	10	6	2		4		4	ОПК-2 ПК-7
	Итого	90	54	18		36		36	
	Зачет	18	-	-	-			-	
	Всего часов	108	54	18		36		36	

Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Код компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	Практ. занятия		
1	Тема 1. Роль и функции ТИЦ в развитии регионального туризма	12	2	2			10	ОПК-2 ПК-7
2	Тема 2. Система ТИЦ города Москвы и Московского региона	12	2			2	10	ОПК-2 ПК-7
3	Тема 3. Объекты показа и событийный календарь города Москвы как основа работы ТИЦ	12	2			2	10	ОПК-2 ПК-7
4	Тема 4 Туристская инфраструктура города Москвы как объект продвижения в ТИЦ	12	2	2			10	ОПК-2 ПК-7
5	Тема 5. Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка	12	2			2	10	ОПК-2 ПК-7

6	Тема 6. Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ	12	2			2		10	ОПК-2 ПК-7
7	Тема 7. Технологии туристского обслуживания в ТИЦ	12	2	2				10	ОПК-2 ПК-7
8	Тема 8. Организация туристского обслуживания в ТИЦ	20	2			2		18	ОПК-2 ПК-7
	Итого	104	16	6		10		88	
	Зачет	4	-	-	-			-	
	Всего часов	108	16	6		10		88	

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 3 зачетные единицы, 108 часов, включая сдачу зачета

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы.

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Роль и функции ТИЦ в развитии регионального туризма

Роль ТИЦ в развитии регионального туризма. Координационная роль ТИЦ. Организационная роль ТИЦ. Информационная роль ТИЦ. Эколого-просветительная роль ТИЦ

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.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

Тема 2. Система ТИЦ города Москвы и Московского региона

Краткий экскурс в историю развития ТИЦ города Москвы. Системный подход в работе ТИЦ Москвы и Московской области. Территориальное распределение ТИЦ. Взаимодействие ТИЦ города Москвы и Московской области.

Практическое занятие в формате круглого стола.

Анализ работы ТИЦ города Москвы (на выбор обучающихся). Оценка основных направлений деятельности ТИЦ.

Просмотр и обсуждение мультимедийной презентации: «Основные принципы работы ТИЦ города Москвы».

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

Тема 3. Объекты показа и событийный календарь города Москвы как основа работы ТИЦ

Классификация объектов показа ТИЦ. Природные объекты показа. Историко-культурные объекты показа. Спортивные объекты показа.

Практическое занятие в форме группового тренинга.

Разбор конкретных ситуаций (приведены в учебнике А.Б. Косолапова «Организация экскурсионной деятельности» М.: КНОРУС, 2021. 268 с.

Компьютерное тестирование.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

Тема 4. Туристская инфраструктура города Москвы как объект продвижения в ТИЦ
Территориальная и тематическая представленность объектов показа города Москвы в презентационных материалах ТИЦ. Методы оценки предпочтений экскурсантов и туристов при выборе объектов туристской инфраструктуры Москвы.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

Тема 5. Коммуникационные форматы взаимодействия ТИЦ с участниками туристского рынка

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.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

Тема 6.

Использование ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ.

Международный опыт использования интернет–ресурсов в работе ТИЦ. Исследование традиционных и инновационных технологий, применяемых в работе ТИЦ.

Практическое занятие: Анализ конкретных ситуаций

Групповое обсуждение примеров использования ресурсов сети Интернет в деятельности ТИЦ. Сравнение методов интернет–продвижения экскурсионно–туристских ресурсов в работе ТИЦ.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

Тема 7. Технологии туристского обслуживания в ТИЦ

Типовые технологии туроперейтинга. Технологии маркетингового обслуживания клиентов. Технологии, основанные на принципах психологии участия. Интерактивные технологии обслуживания. Инновационные технологии обслуживания посетителей ТИЦ.

Интерактивное занятие в форме разбора кейсов.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

Тема 8. Организация туристского обслуживания в 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, которое должно быть возведено в принцип обслуживания

Компьютерное тестирование.

Формируемые компетенции: ОПК-2, ПК-7.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
2. ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.10.2014 N 1457-ст). Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114181>
3. Туристские ресурсы России: Практикум / Можяева Н.Г. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 112 с.: 60x90 1/16.. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/546722>
4. Проектирование туристского информационного центра регионального уровня (на примере Удмуртской Республики) : монография / М.А. Саранча, Е.О. Урасинова. — Москва: Русайнс, 2021. — 120 с. ЭБС Book.ru. Режим доступа - <https://www.book.ru/book/925960>
5. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. — Москва : КноРус, 2021. — 276 с. ЭБС Book.ru. Режим доступа - <https://www.book.ru/book/920313>
6. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 96 с.. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495762>

6.2. Дополнительная литература

1. Будаева О.А. Туристский информационный центр: структура и направления деятельности //В сборнике: «География и туризм». Сборник научных трудов. Пермь, - 2017. С. 72-83. Режим доступа - <https://elibrary.ru/item.asp?id=30531627>
2. Знобихина А.С. Туристско-информационные центры на территории России: современное состояние, проблемы, перспективы //В сборнике: «Февральский международный научный форум». Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. - 2017. С. 85-100. Режим доступа - <https://elibrary.ru/item.asp?id=29199887>
3. Киреева М.М. Туристско-информационные центры России // В сборнике: «Устойчивое развитие регионов России: от стратегии к тактике». Сборник материалов I Всероссийской научно-практической конференции. - 2017. С. 120-128. Режим доступа - <https://elibrary.ru/item.asp?id=29199887>
4. Мамадазизов Ф.Ш. Стратегический анализ деятельности туристско-информационных центров //В сборнике: «World Science: Problems and Innovations». Сборник статей XV Международной научно-практической конференции: в 4 частях. - 2017. С. 86-89. Режим доступа - <https://elibrary.ru/item.asp?id=30703476>
5. Мустафаева З.А., Тхамитлокова Ю.О. Туристский информационный центр как инструмент развития индустрии отдыха региона // В сборнике: «Наука и инновации в современных условиях». Сборник статей международной научно-практической конференции: в 4 частях. 2017. С. 139-142. Режим доступа - <https://elibrary.ru/item.asp?id=28115392>
6. Чернышева Т.Л Проблемы развития туристско-информационных центров России // Сибирская финансовая школа. - 2017. № 2 (121). С. 35-40. Режим доступа - <https://elibrary.ru/item.asp?id=29246017>

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ

СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Современные изменения в экономической науке / Аналитический обзор. режим доступа: <http://institutiones.com/general/249-2008-06-18-12-04-47.html>
2. Овчаров А. Туристический комплекс в России: тенденции и риски. Режим доступа: <http://institutiones.com/general/251-2008-06-18-12-16-31.html>
3. Рудцкая Е.Р., Хрусталёв Е.Ю., Цыганов С.А.. Методы накопления научного знания для инновационного развития российской экономики. Режим доступа: <http://institutiones.com/innovations/1416-innovacionnoe-razvitie-rossijskoj-ekonomiki.html>
4. Лавров И. О проблематике нормативных исследований в экономике. Режим доступа: <http://institutiones.com/general/641-normativnie-issledovaniya-v-economice.html>
5. Болдырев И. Онтология ортодоксальной экономической науки. Проблемы построения и интерпретации. Режим доступа: <http://institutiones.com/general/1076-ontologiya-ortodoksalnoj-ekonomicheskoy-nauki.html>
6. Виды туроперейтинга. Режим доступа: http://irinaturpereyting.blogspot.ru/2014/06/blog-post_7503.html
7. Международный туроперейтинг. Внешние факторы туроперейтинга. Режим доступа: <http://tourism-marketing.ru/index.php/2010-11-21-12-31-07/6--21->
8. Сайт World Tourism Organization UNWTO [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www2.unwto.org/en>
9. CIA – The World Factbook [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/index.html>
10. Index Mundi – Country Facts [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.indexmundi.com>
11. Сайт ЮНЕСКО [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org/new/en/>
12. В образовательном процессе используются данные туристических порталов сети Интернет (свободный доступ).
13. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/>
14. <http://uchebnikionline.com/>
15. <http://www.consultant.ru/>
16. <http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

Туристические порталы

Название	Описание
«100 Дорог» – информационный портал о туризме	Специализация сайта: рассказы и отзывы туристов, клубное общение единомышленников-путешественников.
«Айда.ру» – отзывы и рассказы туристов о курортах и отелях	Сайт специализируется на отзывах и рейтингах отелей.
«Dreamvoyage.Ru» – города и страны мира	Описание городов и достопримечательностей, отзывы туристов.
«ETUR.RU» – эксперты по странам	Подбор публикаций квалифицированных экспертов по разным странам, ответы на вопросы туристов.
«Ехать!» – поисковая туристическая система	Система поиска и бронирования туров, которая позволяет продающим менеджерам туристических агентств найти лучший тур по запросу клиента за 1 минуту. Система содержит электронный каталог, состоящий из более, чем 33 000 отелей по России и всему миру, из них около 15000 – с описанием; туры, спец-предложения и stop sales от сотен туроператоров с вылетами из крупнейших аэропортов России.
«Поедем.ru» – портал	Поедем.ru – интернет-портал. В рамках партнерской

путешественников	программы сайт предлагает размещение контактной информации о туроператорах и турагентах в разделе «ОФИСЫ ПРОДАЖ».
«Поиск Туров Ру» визы, туры, турфирмы, посольства	Оформление виз. База посольств в Москве и РФ. Предложения по турам. Форум по визам и турам.
«ПланетаДорог» – энциклопедия автопутешествий	Энциклопедия автопутешествий: готовые маршруты, путеводители, интерактивные карты автомобильных дорог, форум для автопутешественников. Фотоотчеты о поездках.
«Svali.RU» – рекламно-информационный туристический портал	Рекламно-информационный портал
«Top Hotels» – ресурс по рейтингам и отзывам об отелях	Один из наиболее авторитетных ресурсов по рейтингам отелей и по отзывам об отелях. На портале собрана интересная страноведческая информация по странам, путеводители, каталог отелей.
«TOPTRAVEL.RU» – портал о туризме	На сайте публикуются лучшие предложения туроператоров с вылетом из Москвы и более чем 25 регионов России: горящие путевки, и туры, сформированные на основе предоставляемых отелями скидок, предложения по акциям раннего бронирования, горящие авиабилеты на чартерные и регулярные рейсы.
«ТурДис» – Горящие туры из Москвы и регионов, спецпредложения туроператоров	Популярный профессиональный туристический ресурс, знаменитый своим форумом. Профессиональным работникам туризма предоставляет площадку для квалифицированного общения, туристам – информацию о реально горящих турах и авиабилетах.
«TourDom.ru» – профессиональный туристический ресурс ИС «БАНКО»	Сайт информационной службы «Банко», располагающий актуальной информацией по туристическому рынку.
«GISMETEO. Туризм» – туристический портал	Рекламная «дочка» метеорологического проекта Gismeteo, находится под единым руководством с проектами Votpusk.ru и Otzyv.ru.
«Сайт Винского»- travel.awd.ru – форум самостоятельных путешественников	Место общения тех, кто в своих поездках игнорирует услуги турфирм, а рассчитывает лишь на собственные силы. Знаменит форумом, содержащим актуальную информацию по всем разделам турбизнеса.
«Travel.ru» – сервер туризма и путешествий	База туров: предложения турагентств РФ и других стран, горящие туры, визы, страховка, авиабилеты и пр. «Архив путешественника» – энциклопедия стран мира.
«TravelPlanet.ru» – туристический портал	Туристический портал с системой поиска отелей, горящими турами, предложениями отдыха, отзывами об отелях и гостиницах.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- Глобальная компьютерная Интернет с распределенным доступом.
- Локальная компьютерная сеть ГАОУ ВО МГИИТ
- Пакет прикладных программ Microsoft Office (MS Office, MS Excel, MS Power Point.
- Программа Goggle-карты: <https://www.google.com/maps/@59.915188,30.437943,15z?hl=ru-RU> (свободный доступ)

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Проблемное обучение – создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности обучающихся по их разрешению, в результате чего происходит формирование общих и профессиональных компетенций, творческое овладение знаниями, умениями, развиваются мыслительные способности.

Проектные методы обучения – возможность развивать индивидуальные творческие

способности обучающихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению.

Исследовательские методы в обучении – возможность обучающимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.

Использование в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр – формирование определенных умений и навыков, необходимых в практической деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций развитие общеучебных умений и коммуникативных навыков, творческих способностей.

Информационно-коммуникационные технологии – обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, возможности Интернет.

12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности

компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

13.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ООП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными дескрипторами – основными признаками освоения (показатели достижения результата), которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации и приведены в п.4 Рабочей программы.

В процессе изучения дисциплины компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования (ОПК–2, ПК–7) при изучении дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Организация работы туристско-информационных центров» является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Организация работы туристско-информационных центров» изма» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – зачет с оценкой.

Этапы формирования компетенций

Индекс и содержание компетенции	Знания, умения, навыки	Этапы формирования компетенций
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – направления деятельности по реализации системы стратегического управления в ТИЦ <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности ТИЦ <p>Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стратегического контроля деятельности ТИЦ 	<p>Этап 1.</p> <p>Формирование базы знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. <p>Этап 2.</p> <p>Формирование навыков практического использования знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практические и семинарские занятия;
ПК-7 - Способен	Знает:	

оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	<p>– способы оценки эффективности управленческих решений в ТИЦ</p> <p>Умеет:</p> <p>– разрабатывать план реализации стратегии развития ТИЦ</p> <p>Имеет опыт:</p> <p>- реализации стратегии развития ТИЦ</p>	<p>– ситуационные задачи;</p> <p>– самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.</p> <p>Этап 3.</p> <p>Проверка усвоения материала:</p> <p>– проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач;</p> <p>– анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях;</p> <p>– тестирование текущих знаний;</p> <p>– контрольные срезовые задания;</p> <p>– итоговый контроль по дисциплине.</p>
--	--	---

13.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> – посещение лекционных и практических занятий; – ведение конспекта лекций.
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> – правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; – обоснованное решение ситуационных задач; – наличие правильно выполненной самостоятельной работы.
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> – степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; – успешное прохождение тестирования; – выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; – результаты зачета, экзамена.
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%.
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> - студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей

	деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%.
Этап 3: Проверка усвоения материала	- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений.
Описание шкал оценивания	
Оценивание результатов устных опросов на экзамене	<p>Ответ студента на экзамене оценивается на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «отлично», если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания соответствующие требованиям ФГОС, продемонстрировал умение поиска и использования нормативных документов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил теоретические знания практическими умениями. - «хорошо», если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно; - «удовлетворительно», если студент показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно. - «неудовлетворительно», если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».
Оценивание результатов работы на практических занятиях	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <p>«отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>
Оценивание результатов решения ситуационных задач	<p>Шкала оценивания:</p> <p>«отлично» - студент ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на правовой акт или экономический закон, дал математическую интерпретацию, использовал иные теоретические знания на практике.</p> <p>«хорошо» - студент ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на нормативный документ или научные законы;</p>

	<p>«удовлетворительно» - студент изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками обыденного мышления;</p> <p>«неудовлетворительно» - студент не уяснил условие задачи, решение не обосновал.</p>
Оценивание докладов, рефератов, эссе	<p>Знание и понимание теоретического материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - работа выполнена самостоятельно
	<p>Анализ и оценка информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме
	<p>Построение суждений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	<p>Оформление работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации
	<ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.
Оценивание результатов работы на практических занятиях (дискуссия)	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, при необходимости умеет задавать уточняющие вопросы или контрвопросы, умеет уточнить получаемую информацию, может дать пояснения по содержанию вопроса. <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, однако, как правило, избегает постановки уточняющих вопросов или контрвопросов, может испытывать определенные трудности в умении донести развернутую информацию до собеседника. <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не в полном объеме предметно владеет темой дискуссии. Участвуя в беседе, в большей степени ориентируется на вопросы собеседника. Обучающийся демонстрирует среднего уровня навыки

	<p>диалогической речи, вопросы собеседника не всегда усваивает с первого раза, при этом ответы дает достаточно развернутые, тем не менее, без привлечения всего когнитивного потенциала, испытывает определенные трудности в умении донести информацию до собеседника.</p> <p>Оценка неудовлетворительно (менее 0-2 балла):</p> <p>- если не выполнены условия необходимые для получения удовлетворительной оценки.</p>
<p>Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии (опрос)</p>	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <p>- раскрыты от 86 до 100 % вопросов, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом.</p> <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <p>- раскрыты от 69 до 85% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов.</p> <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <p>- раскрыты от 51 до 68% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов.</p> <p>Оценка неудовлетворительно (0-2 баллов):</p> <p>- раскрыто менее 51% вопросов либо ответы на вопросы отсутствуют или не раскрыты</p>

13.3. 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

Примерные вопросы для подготовки к зачету (ОПК-2, ПК-7)

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

Ролевая игра – ТИЦ «Обручевского района»

Все студенты разбиваются на несколько команд по 4 человека. Каждая команда жеребьевкой получает задание на исполнение роли:

- сотрудников ТИЦ,
- группы туристов-студентов,
- группы иностранных туристов,
- семейной пары с детьми,
- группы туристов категории «сеньоры» и др.

В течение 5 мин каждая команда ТИЦ (роль проходят все команды по очереди) должна выполнить функциональные обязанности сотрудников ТИЦ для двух (выбор жеребьевкой) групп туристов.

Примерный перечень заданий для самостоятельной работы

Кейсы (ситуационные задачи) – решаются с использованием ресурсов сети Интернет

1. Сравните официальные сайты двух ТИЦ г. Москвы и сделайте выводы.
2. Подберите маршрут и места для питания и отдыха для группы туристов из 3 чел. (характеристика группы – по заданию преподавателя) в районе г. Москвы или Московской области (район по заданию преподавателя).

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:


Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой  А.В. Коршунов

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса

 О.В. Федорова
« 30 » августа 2021 г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.