Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б1.Д.В.Э.4.1 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
*43.03.02 Туризм*
(код и наименование направления подготовки)

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

Квалификация
*Бакалавр*

Форма обучения
*Очная*

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.Э.4.1 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
*наименование кафедры*

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Н.А. Четверикова
*наименование кафедры* *подпись* *расшифровка подписи*

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

_____ _____ _____
*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм _____ Н.А. Четверикова
*код наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ С.А. Биктимирова
*личная подпись* *расшифровка подписи*

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

№ регистрации 188484

© Полякова И.Л., 2026
© ОГУ, 2026

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

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

**Задачи:**

1) теоретический компонент:

- сформировать у обучающихся представление об особенностях обслуживания в туристско-информационных центрах;
- обеспечить усвоение направлений взаимодействия туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии;

2) познавательный компонент:

- изучить организационные основы функционирования туристско-информационных центров;
- активизировать творчество обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере туризма и сервиса;
- изучить нормативно-правовую базу, регламентирующую обслуживание в туристско-информационных центрах;
- расширить кругозор, обеспечить повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся.

3) практический компонент:

- содействовать введению в профиль подготовки по направления «Туризм»;
- развивать понимающие умения в работе с туристской информацией;
- обеспечивать учет стандартов обслуживания клиентов в туристско-информационных центрах;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.32 Правовое обеспечение туризма, Б1.Д.В.16 Сервисология*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| ПК*-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | ПК*-3-В-1 Формирует туристский продукт, в том числе на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста<br>ПК*-3-В-2 Организует | **Знать:**<br>- нормативно-правовую базу, регламентирующую обслуживание в туристско-информационных центрах;<br>- основные и дополнительные услуги, оказываемые туристско-информационными центрами;<br>- инструменты продаж туристского продукта и отдельных услуг;<br>- организационные основы функционирования туристско-информационных центров. |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| | продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг<br>ПК*-3-В-3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов | **Уметь:**<br>- обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания посетителей туристско-информационных центров с учетом клиентоориентированности;<br>- организовать процесс обслуживания потребителя, осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в рамках функционирования ТИЦ;<br>- осуществлять продажи туристских продуктов и услуг<br>- анализировать и оценивать опыт развития системы туристско-информационных центров в мире и в России.<br>**Владеть:**<br>- методами и формами организации обслуживания посетителей ТИЦ;<br>- инструментами продаж туристских продуктов и услуг.<br>- методами работы с туристской информацией как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах<br>- стандартами информационно-консультационного обслуживания в туристско-информационном центре |

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|---|---|
| | 7 семестр | всего |
| **Общая трудоёмкость** | **108** | **108** |
| **Контактная работа:** | **34,25** | **34,25** |
| Лекции (Л) | 18 | 18 |
| Практические занятия (ПЗ) | 16 | 16 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,25 | 0,25 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);*<br>*- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;*<br>*- подготовка к практическим занятиям;*<br>*- подготовка к рубежному контролю и т.п.)* | **73,75** | **73,75** |
| **Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)** | **зачет** | |

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Туристско-информационные центры: понятие и функции | 16 | 2 | 2 | | 12 |
| 2 | Организационные основы функционирования туристско-информационных центров | 16 | 2 | 2 | | 12 |
| 3 | Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах | 16 | 2 | 2 | | 12 |
| 4 | Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии | 21 | 4 | 4 | | 13 |
| 5 | Система услуг туристско-информационных центров | 21 | 4 | 4 | | 13 |
| 6 | Развитие туристско-информационных центров в мире и в России | 18 | 4 | 2 | | 12 |
| | Итого: | 108 | 18 | 16 | | 74 |
| | Всего: | 108 | 18 | 16 | | 74 |

**4.2 Содержание разделов дисциплины**

**Раздел 1 Туристско-информационные центры: понятие и функции**

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

**Раздел 2 Организационные основы функционирования туристско-информационных центров**

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

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

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

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

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

**Раздел 5. Система услуг туристско-информационных центров**

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

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

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

### 4.3 Практические занятия (семинары)

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Туристско-информационные центры: понятие и функции | 2 |
| 2 | 2 | Организационные основы функционирования туристско-информационных центров | 2 |
| 3 | 3 | Туристская информация как основной элемент организации обслуживания в туристско-информационных центрах | 2 |
| 4,5 | 4 | Взаимодействие туристско-информационных центров с представителями туристской индустрии | 4 |
| 6,7 | 5 | Система услуг туристско-информационных центров | 4 |
| 8 | 6 | Развитие туристско-информационных центров в мире и в России | 2 |
| | | Итого: | 16 |

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. 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

2. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 288 с.

### 5.2 Дополнительная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

2. Миротин, Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей [Текст] : учеб. для вузов / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. - М. : ИНФРА-М, 2002. - 190 с.

3. 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.

### 5.3 Периодические издания

1. Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.
3. Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2026.

### 5.4 Интернет-ресурсы

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

**5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

**6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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

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

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