МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

ТУРИСТСКО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Шокола Я.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ....4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....5
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....5
7.2. Организация самостоятельной работы....6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ....9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изложение основных понятий теории корпоративной культуры и подходов в области управления персоналом, в формировании у студентов представления о корпоративной культуре и её значении для развития предприятий и организаций сервиса; об основных элементах корпоративной культуры; о роли персонала в формировании корпоративной культуры; об основных технологиях, используемых в сфере управления персоналом.

Задачи:

1. сформировать у обучающихся представление о корпоративной культуре;
2. сформировать у обучающихся представление о системе управления человеческими ресурсами в организациях сервиса;
3. дать представление о современных прогрессивных формах и методах управления человеческими ресурсами на предприятиях сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Туристско-информационные центры» относится к выборным дисциплинам Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-6- способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристкой деятельности	Второй уровень (углубленный) **(ПК-6) –2**	**Декомпозиция III** **Уметь:** осуществлять поиск, анализ и обработку научно-технической информации и обосновывать выбор каналов и методов продвижения туристского продукта дестинации; осуществлять поиск, анализ и обработку научно-технической информации о функционировании туристско-информационных центров России и за рубежом.У2 (III) (ПК-6) **Владеть:** навыками поиска научно-технической информации о функционировании туристско-информационных центров России и за рубежом, ее анализа и обработки, для выбора модели туристско-информационного центра, учитывая целевую и ресурсную составляющие туристской дестинации. В2 (III) (ПК-6)
ПК-11 – способностью к продвижению и реализации	Третий уровень (продвинутый) **(ПК-11) –3**	**Декомпозиция I** **Уметь:** обосновывать выбор каналов и методов продвижения и реализации с помощью информационных и коммуникационных технологий

туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий		туристского продукта дестинации в целом, так и через туристско-информационные центры. **У3 (I) (ПК-11)** **Владеть:** навыками обоснования дифференциации состава, структуры, функций и технологий продвижения и реализации регионального туристского продукта и туристских услуг в соответствии с функциональным типом туристско-информационных центров. **В3 (I) (ПК-11)**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
РАЗДЕЛ 1. Особенности функционирования туристско-информационных центров				
Тема 1.1. Понятие, цели, задачи и виды туристско-информационных центров		2		8
Тема 1.2. Обзор примеров туристско-информационных центров: российская и зарубежная практика		6		18
РАЗДЕЛ 2. Формирование туристско-информационного центра				
Тема 2.1. Концепция разработки ТИЦ		6		10
Тема 2.2. Продвижение и реализация регионального туристского продукта		4		18
Всего по дисциплине:		**18**		**54**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. Особенности функционирования туристско-информационных центров

Тема 1.1. Понятие, цели, задачи и виды туристско-информационных центров

Понятие, цели и задачи туристско-информационных центров. Виды центров, их основные функции, предоставляемые услуги.

Тема 1.2. Обзор примеров туристско-информационных центров: российская и зарубежная практика

Туристско-информационные центры Российской Федерации и иностранных государств.

РАЗДЕЛ 2. Формирование туристско-информационного центра

Тема 2.1. Концепция разработки ТИЦ

Основные элементы разработки туристско-информационного центра.

Тема 2.2. Продвижение и реализация регионального туристского продукта

Формирование системы продвижения регионального туристского продукта посредствам туристско-информационных центров дестинации.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.1.	СЗ: Теоретические основы функционирования туристско-информационных центров	Тематическая дискуссия
1.1.	СЗ: Анализ современной практики функционирования туристско-информационных центров в России и за рубежом. Примеры российских и зарубежных туристско-информационных центров	Проблемный семинар
1.2.	СЗ: Современная практика функционирования туристско-информационного центра Санкт-Петербурга	Выездной семинар (экскурсия на предприятие)
1.2.	СЗ: Формирование критериев сравнения туристско-информационных центров	Мозговой штурм
2.1.	СЗ: Разработка концепции туристско-информационного центра на основе характеристик конкретной туристской дестинации. Определение функций и задач, ассортимента основных и дополнительных услуг. Формирование организационной структуры туристско-информационного центра	Мозговой штурм
2.2.	СЗ: Анализ каналов продвижения регионального туристского продукта	Анализ конкретных ситуаций
2.2.	СЗ: Разработка модели продвижения туристско-информационного центра	Мозговой штурм

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1.1.	Подготовка к тематической дискуссии «Теоретические основы функционирования туристско-информационных центров»
1.2	Подготовка проблемному семинару «Обзор практики функционирования российских и зарубежных туристско-информационных центров»
1.2	Подготовка к мозговому штурму на тему «Формирование критериев сравнения туристско-информационных центров»
1.1, 1.2	Выполнение контрольной точки №1 – Аналитическая работа «Сравнительный анализ трех туристско-информационных центров: ТИЦ Санкт-Петербурга, ТИЦ одного из субъектов Российской Федерации, зарубежный ТИЦ ».
2.1	Подготовка к мозговому штурму на тему «Формирование концепции создания туристско-информационного центра»
2.2	Подготовка конкретных ситуаций к семинару «Анализ каналов продвижения регионального туристского продукта»

№ темы	Вид самостоятельной работы
2.1, 2.2	Выполнение контрольной точки №2 – Аналитическая работа на тему «Формирование модели продвижения туристско-информационного центра для субъекта РФ»

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Туристско-информационные центры» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

Тематическая дискуссия (Тема 1.1.)

Проблемный семинар (Тема 1.2)

Выездной семинар (Тема 1.2.)

Мозговой штурм (Темы 1.2., 2.1., 2.2.)

Анализ конкретных ситуаций (Тема 2.2.)

Тематическая дискуссия «Теоретические основы функционирования туристско-информационных центров» (Тема 1.1.).

Цель дискуссии – определить опыт участников использования туристско-информационых центров, определить их основные функции, цели, используемые инструменты.

Цель самостоятельной работы обучающегося по данной теме - закрепить знания теоретического материала, полученного на первом занятия, используя необходимый инструментарий, обеспечение наиболее полного раскрытия содержания обсуждаемой темы дисциплины, развитие творческого подхода к закреплению знаний, формирование личной позиции на поставленные вопросы, приобретение навыков ведения дискуссии.

Проблемный семинар «Обзор практики функционирования российских и зарубежных туристско-информационных центров» (Тема 1.2)

Занятие проходит в форме представления докладов на тему «Анализ деятельности туристско-информационного центра дестинации» и обсуждения их в аудитории.

Групповое задание направлено на формирование умений выделять особенности функционирования туристско—информационных центров разных типов, осуществлять сбор, систематизацию, анализ сведений, формулировку выводов о деятельности организаций данного типа, представлять результаты проведенного исследования посредство программы MS Power Point.. Задание также направлено на формирование навыка публичных выступлений, построения монологической речи доклада, аргументации собственной позиции, умения участвовать в дискуссии.

Выездной семинар «Современная практика функционирования туристско-информационного центра Санкт-Петербурга» (Тема 1.2.)

Занятие представляет собой выездной семинар с посещением туристско-информационного центра Санкт-Петербурга.

Цель занятия – определить особенности работы туристско-информационного центра Санкт-Петербурга, выделить его основные функции, получить статистическую информацию о деятельности центра.

Мозговой штурм «Формирование критериев сравнения туристско-

информационных центров» (Тема 1.2.)

Цель занятия - разработка студентами критериев для сравнения трех туристско-информационных центров, анализ которых будет произведен в контрольной точке 1. Студентам предлагается макет для сравнения, они дополняют его критериями. Работа в группах по три человека, после обсуждения в группах – всеобщее обсуждение.

Мозговой штурм «Формирование концепции создания туристско-информационного центра» (Тема 2.1.)

Студенты разделяются на группы по 3-4 человека и формируют структуру концепции нового туристско-информационного центра. Результаты работы команд обсуждаются в группе и вырабатывается единый макет концепции, который ложится в основу для выполнения контрольной точки 2.

Анализ конкретных ситуаций «Анализ каналов продвижения регионального туристского продукта»(Тема 2.2.). Студентами в группах по 3-4 человека рассматриваются конкретные каналы продвижения регионального туристского продукта, используемые различными туристско-информационными центрами России и мира.

Мозговой штурм «Формирование модели продвижения туристско-информационного центра» (Тема 2.2.)

Студенты разделяются на группы по 3-4 человека и формируют модели продвижения нового или существующего туристско-информационного центра. Результаты работы ложатся в основу для выполнения контрольной точки 2.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
1. Туризм: технологии, экономика, управление : учебник : в 2 частях / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 1 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 276 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	основная	19	ЭБ OPAC.UNECON.RU
2. Туризм: технологии, экономика, управление : учебник в 2 частях / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 2 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 356 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	основная	19	ЭБ OPAC.UNECON.RU
3.Севастьянова А.С. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства .— Москва : КноРус, 2016 .— 255 с.	дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru.
4.Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

образование: Бакалавриат). - Текст : электронный.			

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.