

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет туризма и сервиса»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)



Е.С. Погребова

**ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
«Управление деятельностью туристского информационного  
центра (региона, муниципалитета)»**

Московская область, 2022

## **1. Аннотация программы**

**1.1. Цель программы** – приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области управления деятельностью туристского информационного центра (региона, муниципалитета), повышение профессионального уровня по направлениям оказания информационно-консультационного обслуживания, формирования и расширения ассортимента услуг, внедрения проектного подхода к организации деятельности туристского информационного центра (региона, муниципалитета).

### **1.2. Планируемые результаты освоения программы:**

- знать нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность ТИЦ, требования к оказанию информационно-консультационного обслуживания, механизмы взаимодействия с местным населением, бизнес сообществом и организации коммерческой деятельности ТИЦ;

- знать цели и задачи региона (муниципалитета) по созданию и функциональной нагрузке ТИЦ, базовые принципы организации и управления деятельностью ТИЦ;

- знать методику организации эффективной деятельности ТИЦ в рамках оказания информационно-консультационного обслуживания, проектной деятельности, разработки учредительных, разрешительных и иных документов, регулирующих деятельность ТИЦ;

- получить практические навыки внедрения системы управления проектами в ТИЦ, реализации проектов в рамках кооперационного взаимодействия участников рынка туризма и ТИЦ, инициирования и реализации коммерческих и социальных проектов на базе ТИЦ.

**1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.** К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование.

**1.4. Трудоемкость обучения.** Трудоемкость обучения по программе составляет 72 академических часа. Включает контактную работу с преподавателем в формате лекций и семинаров, самостоятельную работу слушателей Программы, работу с материалами онлайн курса и итоговую аттестацию.

**1.5. Форма обучения** – заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**1.6. Форма итоговой аттестации** – итоговое тестирование.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

| Наименование дисциплин   | Трудоемкость, час | Всего, контактной работы с преподавателем, ак. час. | Контактная работа с преподавателем, ак. час. |                    | СРС, ак. час |
|--|-------------------|---|--|--------------------|--------------|
|  |                   |   | Лекции, ак. час.                             | Семинары, ак. час. |              |
| 1  | 2                 |   |  |                    | 6            |
| 1. Создание туристского информационного центра в регионе (муниципалитете)  | 14                | 2   | 1  | 1                  | 12           |
| 2. Организация эффективного информационно-консультационного обслуживания в сфере туризма региона (муниципалитета)  | 14                | 2   | 1  | 1                  | 12           |
| 3. Управление взаимодействием туристского сообщества региона (муниципалитета) и туристского информационного центра | 14                | 2   | 1  | 1                  | 12           |
| 4. Инструменты туристского информационного центра по формированию и продвижению бренда территории                  | 15                | 3   | 1  | 2                  | 12           |
| 5. Проектный подход в управлении деятельностью туристского информационного центра и реализации проектов            | 15                | 3   | 1  | 2                  | 12           |
| <b>Итоговая аттестация (зачет по итогам тестирования)</b>  |                   |   |  |                    |              |
| <b>Итого</b>   | <b>72</b>         | <b>12</b>   | <b>5</b>                                     | <b>7</b>           | <b>60</b>    |

## 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

| Время (период)        | Наименование дисциплин   | Лекции, ак. час. | Семинары, ак. час. | СРС |
|-----------------------|--|------------------|--------------------|-----|
| 1                     | 2  | 3                | 4                  | 5   |
| 1 - 4 день обучения   | 1. Создание туристского информационного центра в регионе (муниципалитете)  | 1                | 1                  | 12  |
| 5 – 8 день обучения   | 2. Организация эффективного информационно-консультационного обслуживания в сфере туризма региона (муниципалитета)  | 1                | 1                  | 12  |
| 9 –11 день обучения   | 3. Управление взаимодействием туристского сообщества региона (муниципалитета) и туристского информационного центра | 1                | 1                  | 12  |
| 12 - 17 день обучения | 4. Инструменты туристского информационного центра по формированию и продвижению бренда территории                  | 1                | 2                  | 12  |

|                       |  |          |          |           |
|-----------------------|--|----------|----------|-----------|
| 18 - 22 день обучения | <b>5. Проектный подход в управлении деятельностью туристского информационного центра и реализации проектов</b> | 1        | 2        | 12        |
|                       | <b>Всего</b>   | <b>5</b> | <b>7</b> | <b>60</b> |

## 4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### 4.1. Тематический план

Дисциплина 1. Создание туристского информационного центра в регионе (муниципалитете) (12 ч).

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- 1.1. Цели и задачи региона (муниципалитета) по созданию и функциональной нагрузке ТИЦ;
- 1.2. Место ТИЦ в региональной (муниципальной) стратегии развития туризма;
- 1.3. Виды ТИЦ территории (региона, муниципалитета);
- 1.4. Методы управления деятельностью ТИЦ на региональном (муниципальном) уровне;
- 1.5. Нормативно-правовая база деятельности ТИЦ (учредительные, разрешительные документы);
- 1.6. Функциональная структура ТИЦ и базовые компетенции персонала.

Дисциплина 2. Организация эффективного информационно-консультационного обслуживания в сфере туризма региона (муниципалитета) (12 ч).

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- 2.1. ТИЦ как один из ключевых элементов маркетинговой системы туристской дестинации;
- 2.2. Цели и задачи создания информационного комфорта для целевых аудиторий в сфере туризма;
- 2.3. Организация работы информационного отдела ТИЦ;
- 2.4. Базовые требования к информационно-консультационному обслуживанию лиц в сфере туризма по обращениям физических и юридических лиц (образец документа) и информационному обслуживанию лиц в сфере туризма на наружных и электронных носителях (образец документа);
- 2.5. Виды информационных каналов ТИЦ по обслуживанию различных групп туристов и местного населения региона (муниципалитета);

Дисциплина 3. Управление взаимодействием туристского сообщества региона (муниципалитета) и туристского информационного центра (12 ч).

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- 3.1. Организация эффективного взаимодействия ТИЦ и туристского сообщества региона (муниципалитета);

- 3.2. Цели и задачи организации взаимодействия стейкхолдеров в сфере туризма;
- 3.3. Нормативно-правовая база, регулирующая взаимодействие участников рынка туризма, региона/муниципалитета, ТИЦ (образцы документов);
- 3.4. Виды коллаборации в туризме;
- 3.5. Практические кейсы проектов, реализованных в рамках кооперационного взаимодействия участников рынка туризма и ТИЦ;

Дисциплина 4. Инструменты туристского информационного центра по формированию и продвижению брендов территории (12 ч).

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- 4.1. Теоретические и практические аспекты брендинга территории;
- 4.2. Функции и задачи ТИЦ в формировании туристской повестки территории (региона, муниципалитета), создании и продвижении территориальных брендов;
- 4.3. Методика взаимодействия ТИЦ с местным бизнес сообществом, товаропроизводителями, представителями креативных индустрий по интерпретации территориальных активов, формированию новых территориальных брендов;
- 4.4. Продвижение территории через персонажей бренда;
- 4.5. Практические кейсы формирования новых территориальных брендов силами ТИЦ;

Дисциплина 5. Проектный подход в управлении деятельностью туристского информационного центра и реализации проектов (12 ч).

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- 5.1. Процесс внедрения проектного подхода в системе органов государственной власти Российской Федерации;
- 5.2. Цели и задачи организации проектной деятельности в сфере туризма;
- 5.3. Методика внедрения системы управления проектами в ТИЦ;
- 5.4. Формирование функциональной команды проекта;
- 5.5. Практические кейсы реализации проектов в ТИЦ.

#### **4.2. Организационно-педагогические условия реализации программы с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий.**

| Наименование разделов (модулей), дисциплин   | Организационно-педагогические условия освоения раздела (модуля), дисциплины |
|--|---|
| Создание туристского информационного центра в регионе (муниципалитете)   | Учебный материал по дисциплине  |
| Организация эффективного информационно-консультационного обслуживания в сфере туризма региона (муниципалитета) | Учебный материал по дисциплине  |
| Управление взаимодействием туристского   | Учебный материал по дисциплине  |

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| сообщества региона (муниципалитета) и туристского информационного центра                             |                                |
| Инструменты туристского информационного центра по формированию и продвижению бренда территории       | Учебный материал по дисциплине |
| Проектный подход в управлении деятельностью туристского информационного центра и реализации проектов | Учебный материал по дисциплине |

### **4.3. Материально-технические условия.**

Материально-технические условия программы формируют информационно-образовательную среду, обеспечивающую освоение обучающимися образовательной программы в дистанционной форме. Необходим доступ педагогических работников и обучающихся платформе обучения на основе Moodle, к ЭВМ с операционной системой (Windows, macOS, Linux и др.) с монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, веб-камерой, микрофоном, доступом в сеть Интернет, офисным пакетом (LibreOffice, Microsoft Office, Google Apps и др.), программами для работы с документами с расширением .pdf (Foxit Reader, Adobe Acrobat Reader и др.), браузером (Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Chromium и др.), мультимедийным программным обеспечением, программным обеспечением создания онлайн-конференций.

### **4.4. Кадровые условия.**

Кадровое обеспечение программы формируется из числа штатных научных сотрудников и профессорско-преподавательского состава ФГБОУ ВО «РГУТИС».

### **4.5. Оценочные материалы.**

Итоговая аттестация (зачет) по программе осуществляется в форме компьютерного тестирования, диагностирующего приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по направлению программы.

Тестовые вопросы составляются на базе дисциплин программы.

Критерии оценивания:

- до 66% правильных ответов на вопросы теста – не зачтено;
- равно и более 66% правильных ответов на вопросы теста – зачтено.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

В число методических материалов программы включены: рабочая тетрадь для слушателей, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы, рабочая тетрадь, содержащая учебные материалы

лекционных и семинарских занятий, список рекомендуемой литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Список рекомендуемой литературы:

1. Виноградова М.В., Солдатов П.И. Инфраструктура туристского комплекса. Текст научной статьи по специальности «Экономика и бизнес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <https://cyberleninka.ru/article/n/infrastruktura-turistskogo-kompleksa> свободный;
2. Государственная программа Новгородской области «Обеспечение экономического развития Новгородской области на 2019-2021 годы», утвержденной Постановлением правительства Новгородской области от 24.06.2019 № 23, сайт Правительства Новгородской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <https://docs.cntd.ru/document/553386382> свободный;
3. Постановление Правительства РФ от 31.10.2018 № 1288 (ред. от 24.03.2022, с изм. от 09.04.2022) «Об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации» (вместе с «Положением об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации») Российской Федерации [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_310151/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_310151/), свободный;
4. Муниципальная программа «Развитие туризма и туристской деятельности на территории Великого Новгорода», официальный сайт Администрации Великого Новгорода [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <https://www.adm.nov.ru/view?nid=400> , свободный;
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014) «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»;
6. Нормативно-правовая документация МБУ «ЦРТ «Красная Изба» [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: [https://visitnovgorod.ru/about/krasnaya\\_izba.html](https://visitnovgorod.ru/about/krasnaya_izba.html);
7. Официальный сайт Министерства инвестиционной политики Новгородской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <https://econom.novreg.ru/polozhenie-o-ministerstve.html> свободный;
8. Официальный сайт Ростуризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <http://www.russiatourism.ru>
9. Официальный сайт ЮНВТО в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <http://media.unwto.org>
10. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <https://rostourunion.ru>
11. Официальный сайт Национальной Ассоциации туристских информационных организаций (НАИТО) [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: <https://naito-russia.ru>
12. Полякова, И.Л. Развитие региональных туристско-рекреационных комплексов: дис.канд.экон.наук. – Оренбург – 2013. – 204 с.

Попов. Ю.И. Управление проектами / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко – М.: Инфра-М, 2008. – 357 с.

13. Презентация Правительства Новгородской области о внедрении Муниципального стандарта, сайт Правительства Новгородской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа к источнику: [https://www.novreg.ru/vlast/ADM/zasedanie/18.03.2020/presentation/Prezentation\\_question\\_4.pdf](https://www.novreg.ru/vlast/ADM/zasedanie/18.03.2020/presentation/Prezentation_question_4.pdf) свободный;

14. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

15. Хлевицкая Е.П., Бояринова И.В. Проектное управление развитие внутреннего туризма в муниципальном образовании / Е.П. Хлевицкая, И.В. Бояринова // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2017. – № 1/7. – С. 140-147.

Руководитель программы:

директор Муниципального бюджетного учреждения «Центр развития туризма «Красная Изба»

Лебедева Марина Александровна