

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего  
образования  
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ»  
(Финансовый университет)  
Новороссийский филиал  
Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

  
Е. Н. Сейфина  
« 31 » марта 2022 г.



**Зайковский Б.Б.**

**Лабораторный практикум «Специализированные системы управления туристским  
предприятием»**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки 42.03.02 Туризм, ОП «Туристический  
и гостиничный бизнес» (Международный и национальный туризм)

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета  
протокол № 45 от 31 марта 2022 г.*

*Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»  
протокол № 8 от 24 марта 2022 г.*

**Новороссийск 2022**

**Составитель: Зайковский Б.Б.** Лабораторный практикум «Специализированные системы управления туристским предприятием»: Рабочая программа дисциплины для бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм, ОП «Туристический и гостиничный бизнес» (Международный и национальный туризм) очная форма обучения. – Новороссийск: Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, 2021. – 27 с.

Программа дисциплины Лабораторный практикум «Специализированные системы управления туристским предприятием» предназначена для эффективной организации учебного процесса и включает содержание дисциплины, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины, фонд оценочных средств для промежуточной аттестации, методические указания по освоению дисциплины, описание материально-технической базы.

## Содержание рабочей программы дисциплины

1. <b>Наименование дисциплины</b> .....	4
2. <b>Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине</b> .....	4
3. <b>Место дисциплины в структуре образовательной программы</b> .....	7
4. <b>Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся</b> .....	7
5. <b>Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий</b> .....	7
5.1. <b>Содержание дисциплины</b> .....	7
5.2. <b>Учебно-тематический план</b> .....	8
5.3. <b>Содержание семинаров, практических занятий</b> .....	10
6. <b>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</b> .....	12
6.1. <b>Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы</b> .....	12
6.2. <b>Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю</b> .....	13
7. <b>Перечень примерных вопросов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</b> .....	15
8. <b>Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b> .....	16
9. <b>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины</b> .....	17
10. <b>Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины</b> ..	18
11. <b>Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем</b> .....	19
11.1 <b>Комплект лицензионного программного обеспечения</b> .....	19
11.2 <b>Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b> .....	19
11.3 <b>Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации</b> .....	19
12. <b>Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине</b> .....	19
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Фонды оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной</b>	

## 1. Наименование дисциплины

Лабораторный практикум «Специализированные системы управления туристским предприятием»

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Лабораторный практикум «Специализированные системы управления туристским предприятием» по направлению 43.03.02 Туризм, ОП «Туристический и гостиничный бизнес» (Международный и национальный туризм) обеспечивает формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКН-1	Способность принимать и применять технологические новации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии	1.Использует современные технологии в процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию.	<b>Знать</b> какие существуют современные технологии, которые позволяют разрабатывать и совершенствовать различные программы для обслуживания туристов, разработки туристических маршрутов и др. <b>Уметь</b> пользоваться современными туристическими технологиями не только для гостеприимства, но и для заработка в этой сфере.
		2. Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий.	<b>Знать</b> об интересных местах мира, которые интересны туристам всего мира; о всех интересных исторических фактах туристических маршрутов, их безопасность и др. <b>Уметь</b> быстро находить информацию о том или ином туристическом месте.
		3. Демонстрирует знания технологической документации экономических,	<b>Знать</b> о технологической документации туристических организаций. <b>Уметь</b> анализировать закономерности,

		финансовых, маркетинговых служб туристских организаций.	выявлять и минимизировать риски технологической документации, экономических, финансовых, маркетинговых служб, туристических организаций.
ПКН-2	Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий	1. Обосновывает выбор управленческих решений с учетом факторов риска в условиях неопределенности.	<b>Знать</b> о стандартных задачах профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, а также знания о различных источниках информации по объекту туристского продукта на уровне рассуждения <b>Уметь</b> решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта на уровне интерпретации
		2. Использует эффективные методы управления бизнес-процессами в сфере туризма и гостеприимства.	<b>Знать</b> основные категории, элементы и принципы организации проектирования объектов профессиональной деятельности в туризме. <b>Уметь</b> прогнозировать процессы развития индустрии туризма с учетом современных условий рынка.
		3. Принимает тактические управленческие решения в процессе координации и контроля деятельности функциональных подразделений организации туристской индустрии.	<b>Знать</b> способность организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства на уровне обоснования <b>Уметь</b> организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной

			политики государства на уровне регулирования
УК-4	Способность использовать прикладное программное обеспечение при решении профессиональных задач	1. Использует основные методы и средства получения, представления, хранения и обработки данных.	<b>Знать</b> основные методы и средства получения, представления, хранения и обработки данных на базе современных технологий прикладного программирования и баз данных. <b>Уметь</b> применять основные методы и средства получения, представления, хранения и обработки данных на базе современных технологий прикладного программирования и баз данных.
		2. Демонстрирует владение профессиональными пакетами прикладных программ.	<b>Знать</b> принципы использования профессиональных пакетов прикладных программ на базе современных технологий прикладного программирования и обработки данных. <b>Уметь</b> использовать профессиональные пакеты прикладных программ на базе современных технологий прикладного программирования и обработки данных.
		3. Выбирает необходимое прикладное программное обеспечение в зависимости от решаемой задачи.	<b>Знать</b> критерии выбора прикладного программного обеспечения на базе современных технологий прикладного программирования и обработки данных в зависимости от решаемой задачи <b>Уметь</b> прикладное программное обеспечение на базе современных технологий прикладного программирования и обработки данных в зависимости от решаемой задачи
		4. Использует прикладное программное обеспечение для решения конкретных прикладных задач.	<b>Знать</b> принципы и процедуры использования прикладного программного обеспечения для решения конкретных прикладных задач на базе современных технологий прикладного программирования и обработки

			данных. <b>Уметь</b> применить прикладное программное обеспечение для решения конкретных прикладных задач с использованием современных технологий прикладного программирования и обработки данных.
--	--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Лабораторный практикум «Специализированные системы управления туристским предприятием» относится к циклу профиля Модуль 2. «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» по направлению основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02. «Туризм».

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)**

Таблица 2

Вид учебной работы	Часы	
	Всего	Семестр 7
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3 з.ед. 56 ч.</b>	<b>3 з.ед. 56 ч.</b>
<i>Аудиторные занятия</i>	16	16
Лекции (Л)	0	0
Семинарские занятия (СЗ),	16	16
<b>Самостоятельная работа</b>	40	40
<i>Вид текущего контроля</i>	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

#### 5.1. Содержание дисциплины

##### Тема 1. Формирование и развитие науки об управлении

Зарождение науки об управлении. Школы управления. Развитие теории управления в России.

##### Тема 2. Сущность и основные подходы в менеджменте

Субъект и объект управления. Подходы к определению понятия «менеджмент».

Основные подходы в менеджменте. Виды управленческих решений и методы их разработки.

### **Тема 3. Стратегия в менеджменте туризма**

Методы стратегического анализа. Определение миссии. Выбор концепции предприятия индустрии туризма. Требования, предъявляемые к целям предприятий. Классификации стратегий предприятий индустрии туризма. Стратегические альянсы в индустрии туризма.

### **Тема 4. Тактика в менеджменте**

Тактика менеджмента. Методы планирования. Принципы планирования.

### **Тема 5. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах**

Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. Понятие и виды организационных структур. Принципы построения организационных структуры управления и этапы её совершенствования.

### **Тема 6. Мотивация как функция менеджмента и её особенности в сфере туризма**

Мотивация и стимулирование. Теории мотивации. Особенности стимулирования в индустрии туризма.

### **Тема 7. Контроль как функция менеджмента и её особенности в индустрии туризма**

Понятие и виды контроля. Система контроллинга. Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма.

### **Тема 8. Методы и стили управления**

Методы управления. Стили управления. Понятие и виды влияния. Классификация видов власти. Понятие авторитета и харизмы. Лидерство. Требования, предъявляемые к лидеру.

### **Тема 9. Менеджер в индустрии туризма**

Модель менеджера в современных условиях. Требования, предъявляемые к менеджеру в индустрии туризма.

### **Тема 10. Система самоменеджмента и её использование в индустрии туризма**

Система самоменеджмента и её основные элементы. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера в индустрии туризма.

## **5.2. Учебно-тематический план**

Таблица 3

№	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоёмкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости	
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа		
			Общая аудиторная	Лекции и	Практическое и семинарские занятия			в т.ч. занятия в интерактивных формах
1	Формирование и развитие науки об управлении	5	1		1	1	4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение



2	Сущность и основные подходы в менеджменте	5	1		1	1	4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение
3	Стратегия в менеджменте туризма	5	1		1	1	4	Устный опрос. Решение ситуационных задач
4	Тактика в менеджменте	5	1		1	1	4	Устный опрос. Решение ситуационных задач
5	Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах	6	2		2	1	4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение
6	Мотивация как функция менеджмента и её особенности в сфере туризма	6	2		2	1	4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение
7	Контроль как функция менеджмента и её особенности в индустрии туризма	6	2		2	1	4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение
8	Методы и стили управления	6	2		2	1	4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение
9	Менеджер в индустрии туризма	6	2		2		4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение

10	Система самоменеджмента и её использование в индустрии туризма	6	2		2		4	Устный опрос, презентация индивидуальных заданий, их обсуждение
	В целом по дисциплине	56	16	0	16	8	40	Контрольная работа
	Итого в процентах					50 %		

### 5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4

№ темы дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Содержание и формы проведения семинарских занятий
Тема 1. Формирование и развитие науки об управлении	1. История управленческой мысли как научное направление и учебная дисциплина. 2. Влияние разделения и специализации труда на совершенствование управления. 3. Управленческая мысль в Древнем мире. 4. Управленческая мысль в Средние века и Новом	Семинар-опрос, учебная дискуссия
Тема 2. Сущность и основные подходы в менеджменте	1. Укажите различия в содержании понятий «управление» и «менеджмент». 2. Что включает понятие «менеджмент» и почему необходимо управление? 3. Перечислите основные задачи менеджмента. 4. Какова роль менеджмента в подготовке руководителей? 5. В чем суть школы научного управления? Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос. Круглый стол
Тема 3. Стратегия менеджмента в туризме	1. Туризм как объект менеджмента. 2. Сущность и принципы стратегического управления фирмой 3. Анализ внешней среды и конкурентных сил в отрасли. 4. Анализ внутренней среды организации. Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос. Дискуссия. Работа с источником
Тема 4. Тактика в менеджменте	1. Стратегическое управление организацией. 2. Факторы, определяющие стратегию и их выбор. 3. Соотношений стратегии и тактики в менеджменте.	Опрос. Дискуссия. Работа с источником

	Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	
Тема 5. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах	1. Терминология и понятийный аппарат туризма. Туристская индустрия и туристская деятельность. 2. организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия. 3. Формирование, продвижение и реализация туров. 4. Услуги размещения и питания в туризме. Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос. Дискуссия.
Тема 6. Мотивация как функция менеджмента и её особенности в сфере туризма	1. Функции менеджмента туризма. 2. Функции планирования. 3. Организационная функция. 4. Функция мотивации. 5. Функция контроля. Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос. Дискуссия. Работа с источником
Тема 7. Контроль как функция менеджмента и её особенности в индустрии туризма	1. Роль и сущность функции контроля в системе менеджмента организации: основополагающие понятия принципы, цели и функции. 2. Организация и осуществление процесса контроля. Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос. Дискуссия.
Тема 8. Методы и стили управления	1. Что такое стиль управления? 2. Какими бывают стили управления. 3. Выбор стиля управления командой. Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос.
Тема 9. Менеджер в индустрии туризма	1. В чем заключается работа менеджера по туризму? 2. Какими профессиональными качествами должен обладать менеджер по туризму? Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос. Дискуссия.
Тема 10. Система самоменеджмента и её использование в индустрии туризма	1. Сущность самоменеджмента и его эволюция. 2. Современные концепции самоменеджмента. 3. Особенности самоменеджмента в индустрии туризма. Рекомендуемые источники из разделов 8, 9: Пункт 8 – все источники. Пункт 9 – все источники	Опрос. Дискуссия.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 5

Наименование разделов, тем входящих в дисциплину	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Формирование и развитие науки об управлении	1. Развитие теории и практики управления в России. 2. Международные модели менеджмента.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии феномен
Тема 2. Сущность и основные подходы в менеджменте	1. В чем заслуга Г. Эмерсона в развитие менеджмента как науки? 2. Кого называют «отцом менеджмента» и почему? 3. Главная идея административной школы управления.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в беседе
Тема 3. Стратегия в менеджменте туризма	1. Стратегии поведения фирмы в условиях конкуренции. 2. Методы, используемые в принятии стратегических решений. 3. Реализация стратегий.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в деловой игре
Тема 4. Тактика в менеджменте	1. Закономерности развития фирмы.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии
Тема 5. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах	1. Имиджеология туристского бизнеса. Психологические аспекты работы с клиентами. 2. Эффективные методы управления персоналом турфирмы.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии
Тема 6. Мотивация как функция менеджмента и её особенности в сфере туризма	1. Принципы менеджмента туризма.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии

Тема 7. Контроль как функция менеджмента и её особенности в индустрии туризма	1. Регулирование как способ осуществления контроля.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии
Тема 8. Методы и стили управления	1. Как стиль управления персоналом связан с личностью руководителя?	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии
Тема 9. Менеджер в индустрии туризма	1. Сколько зарабатывает менеджер по туризму? 2. Карьерные перспективы менеджера по туризму.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии
Тема 10. Система самоменеджмента и её использование в индустрии туризма	1. Саморазвитие и самоорганизация в системе самоменеджмента. 2. Организация управления коммуникациями и финансами. 3. Методы и технологии в управлении временем сотрудников.	Изучение литературных источников и справочных материалов подготовка к участию в дискуссии

## 6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

### Примерные задания для контрольной работы:

1. Какова роль информации при принятии управленческих решений в туризме?
2. Что такое информационная база данных туризма?
3. Каковы основные функции информационного обеспечения туризма?
4. Что такое информационная система туризма?
5. Дайте характеристику видов обеспечивающих подсистем информационной системы туризма.
6. Какова классификация информационных систем туризма?
7. Охарактеризуйте влияние на развитие туризма применяемых информационных систем.
8. Дайте понятие государственных информационных систем.
9. Что относится к государственным информационным системам туризма?
10. Каковы цели создания государственных информационных систем туризма?
11. Дайте характеристику основных государственных информационных систем туризма.
12. Каково использование государственных информационных систем туризма?
13. Какие законы регулируют отношения, возникающие в сфере информационного обеспечения туризма?
14. Дайте краткую характеристику федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
15. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туризме?
16. Какова история создания и развития систем бронирования?
17. Каковы основные функции этих систем?
18. Какова роль и значение глобальных систем бронирования для туристских предприятий?
19. Дайте характеристику глобальной системы бронирования Amadeus.

20. Дайте характеристику глобальной системы бронирования Galileo.
21. Дайте характеристику глобальной системы бронирования Sabre.
22. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?
23. Каково использование глобальных систем бронирования в России?
24. Дайте анализ российских систем бронирования в туризме.
25. Каковы основные проблемы и тенденции развития систем бронирования?
26. Как осуществляется выбор системы бронирования?
27. Какова эффективность использования систем бронирования в туризме?
28. По каким категориям классифицируется электронная коммерция?
29. Как оцениваются состояние и перспективы развития интернет-коммерции в российском туризме?
30. Что представляют собой туристские информационные ресурсы и как они классифицируются?

### **Примерная тематика докладов**

1. Моделирование безопасности в средствах размещения.
2. Разработка и сертификация туристского маршрута.
3. Исследование мотивирующих факторов выездного туризма.
4. Совершенствование технологий сотрудничества между турфирмами и средствами размещения.
5. Инновационные технологии в туризме.
6. Стратегический менеджмент в индустрии туризма (на примере конкретной фирмы).
7. Управление качеством обслуживания в гостиничном комплексе.
8. Анализ конкурентоспособности турфирм в Краснодарском крае.
9. Организация и технология обслуживания клиентов на предприятии (тур-фирма, гостиница).
10. Особенности продвижения туристского продукта в Краснодарском крае.
11. Организация работы руководителя туристской группы на маршруте.
12. Проблемы и перспективы развития иностранного туризма в Краснодарском крае.
13. Особенности формирования турпродукта в Краснодарском крае.
14. Экскурсионные программы для туристских маршрутов.
15. Особенности организации экскурсионных программ для иностранных туристов.
16. Факторы успешного управления турфирмой.
17. Управление производственной активностью турфирмы.
18. Управление инновационной активностью турфирмы.
19. Управление инвестиционной активностью турфирмы.
20. Управление трудовой активностью персонала турфирмы.
21. Планирование деятельности турфирмы.
22. Менеджмент обслуживания в турфирме.
23. Менеджмент и технология обслуживания в турфирме. Внешнеэкономическая деятельность туристских предприятий.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения ими самостоятельных работ. Основными *формами* текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вопросов и тем, вынесенных на семинарские занятия;
- подготовка докладов и презентаций для выступления на семинарском занятии;
- решение практических задач, тестов и их обсуждение;
- написание контрольной работы;
- участие в дискуссии по проблемным темам дисциплины.

***Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.***

## 7. Перечень примерных вопросов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины, содержится в разделе 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

### Примеры тестовых заданий для текущего контроля знаний

**Задание 1.** Система взаимоотношений по поводу производства и продажа туристских товаров и услуг – это:

- A) инфраструктура туристских услуг
- B) инфраструктура туризма
- C) гостиничный рынок
- D) туристский рынок
- E) рынок рекреационных услуг

**Задание 2.** Прибыль у туроператора складывается из:

- A) прибыли от отдельных субъектов инфраструктуры рынка туризма
- B) разницы между ценой покупки и ценой продажи услуг
- C) комиссионного вознаграждения
- D) разницы между объемом туристских услуг и затрат туроператора
- E) прибыли гостиницы и транспортных организаций

**Задание 3.** Организация, являющаяся посредником при продаже туров:

- A) экскурсионное бюро
- B) туроператор
- C) турфирма
- D) гостиница
- E) турагент

**Задание 4.** Туристская фирма, являющаяся посредником и работающая за комиссионные, называется:

- A) туроператором
- B) турагентом
- C) брокером
- D) дилером
- E) коммивояжем

**Задание 5.** К факторам, определяющим спрос на туристские услуги, относятся:

- A) мотивации
- B) покупательская способность
- C) социальные и культурные факторы
- D) демографическая ситуация; социокультурные и культурные факторы мотивации
- E) платежеспособность населения

**Задание 6.** Вид туризма, развитие которого является капиталоемким:

- A) въездной
- B) выездной
- C) внутренний
- D) пассивный
- E) релаксационный

**Задание 7.** Что такое имиджеология туристского бизнеса?

### **Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету:**

1. Формирование и развитие науки об управлении.
2. Школы научного управления.
3. Школы научного управления. Классическая (административная) школа управления
4. Школы научного управления. Школа человеческих отношений.
5. Школы научного управления. Количественная школа.
6. Развитие теории управления в России.
7. Методы учета затрат рабочего времени.
8. Формирование науки об организации
9. «Тектология» А.А. Богданова и теория организации
10. Исходные понятия теории организации.
11. Общие организационные законы
12. Субъект и объект управления, процесс управления
13. Подходы к определению понятия «менеджмент»
14. Сущность и основные подходы в менеджменте.
15. Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте
16. Теоретические основы процессного подхода в менеджменте. Основные понятия и определения.
17. Матрица распределения ответственности между сотрудниками. Практический пример бизнес-процесса.
18. Решение и его роль в деятельности менеджера
19. Управленческие решения: понятие, роль и место в управлении
20. Технология разработки управленческих решений
21. Оформление управленческих решений и контроль их выполнения.
22. Система учета и контроль реализации управленческих решений.
23. Методы стратегического анализа. Матрица БКГ.
24. Методы стратегического анализа. Ситуационный анализ.
25. Основные этапы применения метода SWOT-анализа.
26. Определение миссии и выбор концепции предприятия индустрии туризма
27. Цели предприятий индустрии туризма.
28. Стратегии предприятий индустрии туризма. Стратегические альянсы в индустрии туризма.
29. Стратегии предприятий индустрии туризма. Стейкхолдеры. 30. Реализация стратегии предприятия. Формы представления.
31. Тактика менеджмента.

Фонды оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной представлены в Приложении 1.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**



### Основная литература

1. Мотышева, М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для академического бакалавриата / М.С. Мотышева, А.С. Большаков, В.И. Михайлов; под редакцией М.С. Мотышевой. – 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430028>

2. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для бакалавриата / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438657>

### Дополнительная литература

1. Силин А.Н., Социальный менеджмент: Словарь-справочник : учеб. пособие / Силин А.Н. - М. : Логос, 2009. - 176 с. - ISBN 978-5-98704-431-6 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987044316.html>

2. Эмиров Н.Д., Системная модель инновационного управления социальной сферой / Эмиров Н.Д., Эмирова А.Е. - М. : Проспект, 2016. - 144 с. - ISBN 978-5-392-20488-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392204885.html>

### 9. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Научная электронная библиотека URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Библиотечно-информационный комплекс Финансового университета при Правительстве РФ. Адрес: <http://library.fa.ru>
3. Образовательный портал Финансового университета при Правительстве РФ. Адрес: <http://www.fa.ru/Pages/home.aspx> Доступ по логину и паролю.
4. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Адрес: <http://window.edu.ru> Свободный доступ.
5. [www.pr-dialog.com](http://www.pr-dialog.com) «PR-Диалог». Специализированное издание по связям с общественностью
6. [www.prjournal.ru](http://www.prjournal.ru) «PR в России». Ежемесячный профессиональный журнал о сценариях и технологиях современного PR. В журнале освещаются как теоретические, так и практические вопросы связей с общественностью. Основная часть журнала посвящена практическим рекомендациям экспертов, методикам, примерам из практики.
7. [www.prweek.com](http://www.prweek.com) Международное издание по PR: новости, аналитика.
8. [www.pronline.ru](http://www.pronline.ru) «PRonline». Информационный портал, посвященный проблемам PR, рекламы и маркетинга.
9. [www.press-service.ru](http://www.press-service.ru) Журнал «Пресс-служба». Всероссийский специализированный журнал, ориентированный на пресс-секретарей, сотрудников пресс-служб, пресс-центров, PR-специалистов и всех, чья деятельность связана с информационной работой. Содержит информацию о том, как правильно организовать и провести пресс-конференцию, наладить работу пресс-службы, удачно реализовать PR-кампанию.
10. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: [www.wciom.ru](http://www.wciom.ru)
11. Интернет-клуб связей с общественностью [Электронный ресурс] : сайт // PRtime. Бесплатный сервис пресс-релизов. – Режим доступа: [http://www.prttime.ru/2007/08/01/internet\\_klub\\_svyazey\\_s\\_obshestvennostyu.html](http://www.prttime.ru/2007/08/01/internet_klub_svyazey_s_obshestvennostyu.html)

12. Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО) [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <https://www.raso.ru>
13. ФОМ. Фонд Общественное мнение [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа: <http://www.fom.ru>
14. Электронная библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.znanium.com>
15. Электронная библиотечная система ЭБС Юрайт

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами самостоятельной учебной деятельности обучающихся по освоению дисциплины являются:

- 1) Предварительная подготовка к аудиторным занятиям (семинарам, практическим занятиям). Такая подготовка предполагает изучение учебной программы дисциплины, установление связи с ранее полученными знаниями, выделение наиболее значимых и актуальных проблем, на изучение которых следует обратить особое внимание, подготовку сообщений и докладов по темам семинаров учебной дисциплины;
- 2) Подбор, изучение, анализ рекомендованных информационных источников по темам учебной дисциплины;
- 3) Выяснение наиболее сложных вопросов и их уточнение во время консультаций;
- 4) Выполнение контрольной работы, при этом необходимо использовать при подготовке работы нормативные документы Финансового университета;
- 5) Подготовка к зачету.
- 6) Выполнение собственных научных исследований, участие в научных исследованиях, проводимых в масштабе кафедры, филиала или университета;
- 7) Систематическое изучение периодической печати, научных монографий, поиск и анализ дополнительной информации по учебной дисциплине.

Выполнение самостоятельных домашних заданий предполагают подготовку доклада для занятий, приводящихся в форме дискуссий, изучение материала для семинарских занятий и подбор материала для решения практических заданий. Самостоятельная работа по освоению дисциплины заключается в изучении и конспектировании дополнительной литературы, изучении законодательных и нормативных актов, выполнении заданий по исходным данным, предложенным преподавателем. Результаты самостоятельной работы оформляются в виде презентации и обсуждаются на практических занятиях. Работа выполняется с использованием текстового редактора MS WORD, MS EXCEL – для таблиц, диаграмм и т.д., MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций.

При подготовке к семинарскому занятию используется лекционный материал. Он является основой для подготовки студента к семинарским занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы. В соответствии с п.5.3 студентам необходимо осуществлять подготовку к семинарским занятиям. Быть готовыми к опросу, дискуссии, разбору конкретных ситуаций, решению задач. При подготовке к семинарскому занятию студенты должны изучить и законспектировать содержание дополнительной литературы, статей, книг, включающие в себя основные положения и их обоснование фактами, примерами и т.д.

Подготовка к дискуссии осуществляется студентами самостоятельно, при наличии задания, выданного преподавателем.

Подготовка контрольной работы осуществляется под методическим руководством преподавателя, ведущего семинарские занятия по дисциплине в соответствии с алгоритмом, представленным в п.7. Его оценка проводится в процессе текущего контроля успеваемости студентов.

Требования к выполнению:

- четкость и последовательность изложения материала;

- наличие обобщений и выводов, сделанных на основе изучения информационных источников по данной теме (в случае необходимости);
- правильность и в полном объеме решение имеющихся в задании практических задач;
- использование современных способов поиска, обработки и анализа информации;
- самостоятельность выполнения.

Объем работы - не более 6 страниц (без учета таблиц в приложении) машинописного текста (размер шрифта 14) через полуторный интервал на стандартных листах формата А-4, поля: верхнее –15 мм, нижнее –15мм, левое –25мм, правое –10мм. ДТЗ должен иметь титульный лист.

По вопросам, возникающим в процессе написания работы, студенту следует обращаться за консультацией преподавателю. Срок выполнения контрольной работы определяется преподавателем. Работа сдается не позднее, чем за неделю до зачета.

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и профессорско-преподавательским составом используются: программное обеспечение, информационно-справочные системы, электронные библиотечные системы.

#### **11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:**

1. Windows Microsoft office
2. Антивирусная защита ESET NOD32

#### **11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

- Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
- Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
- Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» <http://www.skrin.ru/>

#### **11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации**

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены.

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, выполнения курсовых групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет»;

- обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.



## Фонды оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

*Учебная дисциплина:* Лабораторный практикум «Специализированные системы управления туристским предприятием»

Компетенции:

ПКН-1 Способность принимать и применять технологические новации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии.

ПКН-2 Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий.

УК-4 Способность использовать прикладное программное обеспечение при решении профессиональных задач.

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1.	Сценарист	Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?	ПКН-2
2.	Тур	Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.	ПКН-1, ПКН-2
3.	Туристский маршрут	Путь продвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг.	ПКН-2
4.	Е	Совокупность материально технических систем (объектов), обеспечивающих выполнение основных функций в различных сферах и отраслях деятельности. А. Сервис В. Туризм С. Промышленность D. Индустрия E. Инфраструктура	УК-4
5.	Трансфер	Определенный туристский регион	ПКН-2
6.	Экскурсовод	Профессионально подготовленное физическое лицо, имеющее соответствующую квалификацию и опыт прохождения туристских маршрутов	ПКН-2
7.	Ордер-ваучер на проживание	Документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты – это	ПКН-2

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
8.	С	Материально-техническая база для обеспечения работы всей индустрии туризма, составная часть индустрии туризма, которая является ее фундаментом А. Туризм В. Индустрия туризма С. Инфраструктура туризма D. Промышленность E. Сервис	ПКН-1, ПКН-2
9.	Туроператор – потребитель	Классическая модель продажи туров	ПКН-1, ПКН-2
10.	Надежность поездок	Аттрактивность пакета услуг в туризме – это	ПКН-2
11.	Тур	Первичной единицей туристского продукта является	ПКН-2
12.	А	Совокупность материально-технических систем, обеспечивающих движение ресурсов и товаров в ходе промышленного и с/х производства. А. Производственная инфраструктура В. Социальная инфраструктура С. Инфраструктура туризма D. Инфраструктура сервиса E. Рыночная инфраструктура	УК-4
13.	Портье	Служащие отеля, которые не относятся к служащим службы приема и размещения	ПКН-2
14.	Служба приема	Претензии клиентов рассматривает...	ПКН-2
15.	В течение 6 месяцев	Временной период после получения лицензии, в течение которого туристской фирме необходимо получить сертификат	ПКН-2
16.	А	Материально-техническая база, предназначенная для обеспечения выполнения функций отраслями социальной сферы. А. Социальная инфраструктура В. Инфраструктура туризма С. Инфраструктура сервиса D. Рыночная инфраструктура E. Производственная инфраструктура	ПКН-1

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
17.	Субсидии	К бюджетным мерам государственной поддержки туризма относят	ПКН-2
18.	Внутренний туризм	Вид туризма, улучшающий платежный баланс страны	ПКН-2
19.	Турист	Любое лицо, посещающее другую страну с любой целью, кроме занятий профессиональной деятельностью	ПКН-2
20.	А	Роль и значение инфраструктуры туризма А. Привлечение иностранного капитала, путем развития въездного туризма В. Рост промышленного производства С. Увеличение продукции частных предприятий D. Развитие профессионализма турагентов E. Повышение уровня обслуживания	ПКН-1, ПКН-2
21.	Информационные технологии	Совокупность методов, средств, обеспечивающих сбор, хранение, обработку, вывод и распространение информации	ПКН-1
22.	Информационная система	Человеко-компьютерная система для поддержки принятия решений и производства информационных продуктов, использующая компьютерную информационную технологию	УК-4
23.	Геоинформационные технологии (ГИТ)	Технология обработки географически организованной информации	УК-4
24.	С	К какой группе относятся предприятия, предназначенные непосредственно для обслуживания туристов А. Третичные В. Вторичные С. Первичные D. Туристские E. Смешанные	ПКН-2
25.	Прикладные программы	Программы, которые предназначены для решения конкретных пользовательских задач – это	УК-4, ПКН-2
26.	Автоматические (автоматизированные)	Пакеты прикладных программ, позволяющие полностью или частично автоматизировать какие-либо процессы, не требуют от человека специальной	УК-4



Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
		подготовки и предполагают лишь осуществление наблюдения ...?	
27.	Списочная	Численность работников по штатному расписанию – это численность	ПКН-2
28.	С	Что является составным компонентом инфраструктуры туризма А. Жилищное хозяйство В. Промышленность С. Средства транспорта D. Здравоохранение Е. Школьное образование	ПКН-1
29.	Туристский продукт	Совокупность услуг и товаров туристского назначения	ПКН-2
30.	Управление персоналом	Деятельность, которая выполняется в предприятиях, которая способствует наиболее эффективному использованию сотрудников для достижения организационных и личных целей	ПКН-1
31.	Реализация поставленных целей	Главная мотивация менеджмента – это	ПКН-1, ПКН-2
32.	D	Какая база является составной частью материально-технической базы туризма А. Телекоммуникационная В. Промышленная С. Информационная D. Питания Е. Развлечения	ПКН-1
33.	Миссия фирмы	Внешнее предназначение фирмы — это	ПКН-2
34.	Повышали квалификацию	Менеджеров турагентств отправляют в рекламные туры, чтобы они	ПКН-1, ПКН-2
35.	Ситуация	Конкретный набор обстоятельств, которые сильно влияют на организацию в данное время	ПКН-1
36.	С	База ночлега включает в себя А. Ночные клубы В. Рестораны С. Мотели	ПКН-2

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
		D. Бары E. Аэропорты	
37.	Планирования	Прогнозирование, моделирование и программирование является степенями, подфункциями	ПКН-1
38.	Потребностей	Содержательные теории мотивации основаны на идентификации	ПКН-2
39.	Институциональным	Уровень управления высшего звена (По Н.И. Бабушкину) называется	ПКН-1, ПКН-2
40.	C	Какой признак положен в основу стандартной классификации средств размещения A. Новые и старые средства размещения B. Частные и общественные средства размещения C. Коллективные и индивидуальные средства размещения D. Средства размещения высокого и низкого уровня обслуживания клиентов E. Специализированные и прочие средства размещения	ПКН-2
41.	Бизнес-план	Тактический план организации – это	ПКН-2
42.	Управленческое решение	Обдуманый вывод о необходимости осуществить какие-то действия, прямо или косвенно связанные с достижением целей, стоящих перед организацией – это	ПКН-1
43.	Туроператор	Организация, являющаяся посредником при продаже туров	ПКН-2
44.	C	Инфраструктура туризма включает... A. Школы B. Наука C. Гостиницы D. Заводы E. Промышленность	ПКН-1
45.	Виза	Специальный документ, дающий право на пересечение границ	ПКН-2
46.	Эксклюзивный тур	Комплексный тур, включающий трансфер, ночлег и услуги по программе обслуживания	ПКН-1
47.	В ФЗ «Об основах туристской деятельности	В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?	ПКН-2

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
	в РФ»		
48.	А	<p>Что является составным компонентом инфраструктуры туризма?</p> <p>А. База питания            В. База развития            С. База расширения            D. База промышленности            Е. База торговли</p>	ПКН-1
49.	Инклюзивный туризм	...предполагает постоянное обеспечение доступности туристических направлений, продуктов и услуг для всех людей, независимо от их физических, интеллектуальных особенностей или возраста	ПКН-1
50.	Менеджер по туризму	Специалист, занимающийся организацией туристических поездок: развлекательных, познавательных, деловых	ПКН-1, ПКН-2, УК-4