

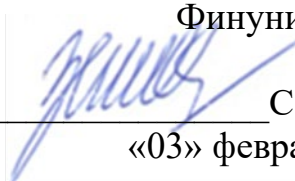
Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Смоленский филиал Финуниверситета)

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Смоленского филиала
Финуниверситета


С.В. Земляк
«03» февраля 2026 г.

ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
профиль «Туристический бизнес и экономика впечатлений»

Рекомендовано Ученым советом Смоленского филиала
(протокол от 21 января 2026 г. №37)

Одобрено на заседании кафедры
«Экономика и менеджмент»
(протокол от 13 января 2026 г. №01)

Смоленск 2026

Содержание

1. Наименование дисциплины.....	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатами обучения по дисциплине.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	8
5.1. Содержание дисциплины.....	8
5.2. Учебно-тематический план.....	13
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	15
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	23
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	23
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	27
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	31
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	44
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	46
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..	47
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	49
11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения.....	49
11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные системы.....	50
11.3. Сертифицированные программные средства защиты информации....	50
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	50

1. Наименование дисциплины

Операционный менеджмент в туристской индустрии.

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПKN-1	Способность принимать, применять технологические инновации, современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии	1. Использует современные технологии в процессе разработки продуктов услуг, туристских маршрутов, направлений программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию. 2. Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий. 3. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых служб туристских организаций.	Знать: особенности применения современных информационных технологий, компьютерных программ мобильных приложений в контексте гостиничных, ресторанных предприятий; критерии эффективности инновационных процессов в гостиничном бизнесе. Уметь: прогнозировать продажи и оценивать доходности нового продукта с применением инновационных технологий туристской деятельности; разрабатывать туристский, гостиничный и ресторанный продукт и продвигать его с учетом инноваций и трендов цифровизации; проводить оценку соответствия информационных технологий требованиям, целям и задачам предприятий

			индустрии туризма и гостеприимства; предлагать использование наиболее релевантных информационных технологий и BigData при проектировании туристской и гостиничной деятельности; Знать: взаимосвязи экскурсионной деятельности с другими видами туристской и гостиничной деятельности. Уметь: использовать технологии экскурсионной деятельности при организации туристской деятельности и оценивать релевантность и эффективность экскурсионных мероприятий. Знать: существующие гостиничные и ресторанные технологические процессы; методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туризма и гостеприимства в соответствии с долгосрочными финансовыми целями. Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и ресторанах; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и
--	--	--	---

			развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и ресторанах.
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. 2. Использует эффективные методы управления бизнес процессами в сфере туризма и гостеприимства. 3. Принимает тактические управленческие решения в процессе координации и контроля деятельности функциональных подразделений организации туристской индустрии.	Знать: основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли; критерии эффективности операционных стратегий операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. Уметь: выделять существенные факторы риска при принятии управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства. Знать: основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности. Ключевые показатели деятельности (Key Performance Indicators KPI), дополнительные показатели; методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туризма и гостеприимства; приоритеты повышения производительности труда и операционного

			менеджмента в гостиничном бизнесе. Уметь: проводить корректную оценку управления и деятельности предприятия индустрии гостеприимства для повышения уровня конкурентоспособности; выбирать эффективные методы выстраивания и оптимизации бизнес-процессов в индустрии туризма и гостеприимства. Знать: подходы к координации и контролю деятельности подразделений предприятий сферы туризма и гостеприимства; критерии эффективности планирования и использования сервисных мощностей в гостиничном бизнесе. Уметь: эффективно координировать и контролировать функциональные области деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
ПКН-3	Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, разрабатывать стандарты и управлять качеством	1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере туризма и гостеприимства. 2. Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг.	Знать: методы контроля качества услуг на гостиничном и ресторанном предприятии; особенности управления качеством в туризме и гостеприимстве, а также лучшие подходы и практики в отдельных подотраслях. Уметь: предлагать наиболее

		релевантные подходы к управлению обеспечению качества услуг в туризме и гостеприимстве. Знать: инструменты и стратегии повышения качества услуг в туризме и гостеприимстве; развитие технологий совершенствования операционного менеджмента и бизнес-процессов в гостиничном бизнесе. Уметь: предлагать наиболее целесообразные инструменты и стратегии повышения качества услуг при организации деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства. Знать: составляющие и принципы системы стандартов качества индустрии гостеприимства; системы управления качеством туристских и гостиничных продуктов, аспекты стандартизации, сертификации и классификации гостиничных продуктов. Уметь: анализировать систему управления качеством услуг организаций в индустрии туризма и гостеприимства с учетом аспектов стандартизации, сертификации и классификации; разрабатывать предложения по
--	--	--

			внедрению системы стандартов качества при организации и совершенствовании деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.
--	--	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Операционный менеджмент в туристской индустрии» является дисциплиной предпрофильного профессионального цикла дисциплин блока 1 «Дисциплины. (модули)» образовательной программы «Туристический бизнес» по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

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

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 5 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	5 з.е./180	180
Контактная работа - Аудиторные занятия	16	16
<i>Лекции</i>	4	4
<i>Семинары, практические занятия</i>	12	12
Самостоятельная работа	164	164
Вид текущего контроля	<i>Контрольная работа</i>	<i>Контрольная работа</i>
Вид промежуточной аттестации	<i>Экзамен</i>	<i>Экзамен</i>

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

5.1 Содержание дисциплины

1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства

Особенности операционного менеджмента в сфере услуг. Сравнительная характеристика материального производства и экономической деятельности в сфере услуг. Типология организаций в сфере услуг. Туристские, гостиничные и ресторанные услуги как объект и предметная область для операционного менеджмента.

Бизнес-процесс и варианты определения его значения, вход, выход и ресурс бизнес-процесса, владелец процесса, клиенты (потребители) процессов, типовые элементы бизнес-процесса, внутренние и внешние клиенты. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда. Регламент бизнес-процесса.

Жизненный цикл процесса, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам

Аспекты анализа и проектирование кросс-функциональных бизнес-процессов как средство повышения эффективности организаций в индустрии туризма и гостеприимства. Описание процессов как средство оптимизация потоков работ внутри подразделений и организационной структуры. Примеры и основные области процессной архитектуры и референтные модели бизнес-процессов. Цепочки создания ценности. Эффективность организации в современных условиях: быстрая адаптация к изменениям (businessagility), диджитализация (digitalenterprise).

Тема 2. Операционные основы формирования туристского продукта

Классификация и типология туристских услуг. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях. Основные различия между туроператором и турагентом. Туроператор как составитель турпакета. Турагент как розничный продавец

туров. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг. Функционально-стоимостной анализ процесса проектирования турпродукта. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта. Виды каталогов.

Выявление факторов конкурентоспособности туристского и гостиничного продукта. Особенности разработки и продвижения туристских продуктов на примерах гастрономического туризма/делового туризма/медицинского туризма/экологического туризма.

Тема 3. Операционные основы формирования гостиничного продукта

Основные этапы разработки гостиничного продукта. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ. Основные аспекты технологий гостиничной деятельности: гостевой цикл, бронирование и его типы (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование), основные и дополнительные услуги, их комплементарность, функциональные процессы в гостиницах. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения.

Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности отеля. Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности. Невидимые гостю бизнес-процессы. Пути оптимизации бизнес-процессов. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и

размещения, административно-хозяйственной службы, службы питания, службы управления персоналом, IT службы, инженерной службы, службы безопасности. Оптимизация операционных процедур взаимодействия между службами гостиничного предприятия. Инновационные технологии и подходы к проектированию гостиничных услуг.

Тема 4. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства

Дополнительные услуги как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.

Организация дополнительных центров доходности в гостиничном предприятии.

Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ. Анимационный сервис в операционной деятельности гостиничных предприятий. Особенности проектирования тематических ресторанов в гостиницах. Технологии экскурсионного сервиса как дополнительные услуги.

Тема 5. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях

Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба).

Базовые операционные процессы службы питания: обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий. Различные методы обслуживания:

«а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий. Дополнительные услуги: организация торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини бары в номере и др. Контроль производственных процессов службы питания в гостиничных предприятиях

Новые формы и форматы организации питания в гостинице. Электронные системы управления, интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации. Использование BigData при проектировании расположения заведения общественного питания по количеству постоянных клиентов, месту жительства перспективных клиентов, частоте посещения заведений и наиболее часто заказываемым блюдам.

Тема 6. Формирование операционной стратегии организации в

сфере туризма и гостеприимства

Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства.

Введение в методологию системы сбалансированных показателей. Взаимосвязи сбалансированных показателей. Понятие о ключевых показателях эффективности (Key Performance Indicators, KPI). Понятие об управлении по целям. Основные этапы разработки KPI.

Тема 7. Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства

Качество услуг в сфере туризма и гостеприимства. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг.

Общая характеристика международных стандартов в области качества. Основные области их применения. Общие требования стандартов в области качества. Экономический эффект от применения стандартов качества. Системный подход к управлению качеством.

Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий.

Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

Методики оценки соответствия гостиниц и других средств размещения критериям классификации. Роль стандартизации: национальной и международной. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные аспекты обслуживания и безопасности. Методы оценки качества: «секретный» / «тайный» гость, самоаудит, измерение удовлетворенности.

Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), службы приема и размещения (Frontoffice). Разработка показателей KPI служб. Аспекты разработки систем технологических операционных процедур для стандарта служб (службы приема и размещения, хаускипинга). Стандарты операционных процедур.

Тема 8. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.

Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма.

Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе. Компьютерные и информационные

технологии в управлении гостиничным бизнесом. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях сферы гостеприимства. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятий индустрии туризма.

«Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе. Концепция бережливого производства.

Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество. Понятие «экологичность гостиничных услуг». Новые технологии уборки номерного фонда. Современные технологии сбережения в гостинице. Непрерывное водоснабжение. Вентиляция в гостинице. Зонированная освещённость. Свет в отеле, в номерном фонде и его роль. Энергосбережение. Система «Умный дом» для гостиницы. Строительство энергосберегающих зданий (greenbuildings) в сфере гостеприимства. Использование светодиодных технологий для освещения гостиничных номеров, водосберегающих смесителей, экологически чистых отделочных материалов.

Тема 9. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства

Классификация издержек в сфере туризма. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании. Классификация издержек гостиничного предприятия. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками.

Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ.

Концепция бережливого производства и ее применение в сфере туризма. Использование цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства.

Тема 10. Операционная деятельность экскурсионных компаний

Экскурсионные и трансферные организации. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором. Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания. Сопровождение туристов гидом-переводчиком. Схемы сотрудничества туроператоров с экскурсионными компаниями. Услуги гида-экскурсовода и гида-переводчика. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гида-переводчика.

Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников. Туристский инструктаж.

Тема 11. Цифровизация операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства

Резкая ребалансировка офлайн и онлайн компонент продвижения

туристских и гостиничных продуктов. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и ОТА.

Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентарю поставщиков, использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки.

B2B-оплата без депозитов в режиме реального времени благодаря виртуальным платежным решениям. Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды. Решения по интерфейсу: основные критерии. Особенности разработки стиля, содержания, структуры и элементов навигации сайта гостиницы. Аспекты мобильного интерфейса сайтов гостиниц.

Цифровые сервисы в сфере туризма и гостеприимства гостеприимства Международные системы бронирования: Galileo, Sabre, Amadeus, Worldspan и др. Эффекты «смартфонизации» и «диджитализации» в сфере гостиничных услуг. Клиентоориентированный сайт отеля. Виртуальный туризм как новый вид туризма.

Тема 12. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства

Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства.

Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма

Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия.

Международная система управленческого учета USALI.

Планирование объемов продаж гостиничного предприятия, виды тарифных планов гостиничного предприятия, особенности работы с тарифами в «низкие» и «высокие» сезоны, тарифной сеткой, показателями загрузки. Расчет целевой средней цены номера. Определение точки безубыточности гостиничного проекта.

Процесс управления эффективностью. Эффективность на уровне экземпляра процесса и на уровне процесса в целом.

Дилеммы овербукинга. Специфика взаимоотношений туристского, ресторанного и гостиничного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга. Обоснование экономической целесообразности овербукинга с комплексом мер сглаживания негативных последствий. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства.

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 2

№ п/ п	Наименован ие тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемос ти	
		Всег о	Контактная работа- Аудиторная работа				Самостоятель ная работа
			Обща я, в т.ч.:	Лекци и	Семинары, практическ ие занятия		
1	Понятие и предмет операционног о менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимств а	18	2	1	1	16	Устный опрос, тестирован ие
2	Операционн ые основы формирован ия туристского продукта	18	1	-	1	17	Устный опрос, тестирован ие
3	Операционн ые основы формирован ия гостиничног о продукта	18	1	-	1	17	Устный опрос, тестирован ие
4	Дополнительн ые услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимств а	10	2	1	1	8	Устный опрос, тестирован ие
5	Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятия	18	1	-	1	17	Устный опрос, тестирован ие
6	Формирован	14	1	-	1	13	Устный

	ие операционно й стратегии организации в сфере туризма и гостеприимс тва						опрос, тестирован ие
7	Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимст ва	18	2	1	1	16	Устный опрос, тестирован ие
8	Управление инфраструктур ой и материальным и ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимств а. Системы управления предприятиям и (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимств е.	14	1	-	1	13	Устный опрос, тестирован ие
9	Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимств а	14	1	-	1	13	Устный опрос, тестирован ие
10	Операционна я деятельность экскурсионн ых компаний	10	2	1	1	8	Устный опрос, тестирован ие
11	Цифровизация операционног о менеджмента в	14	1	-	1	13	Устный опрос, тестирован ие

	сфере туризма и гостеприимства						
12	Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства	14	1	-	1	13	Устный опрос, тестирование
	В целом по дисциплине	180	16	4	12	164	Согласно учебному плану: Контрольная работа
	Итого в %		9%	25%	75%	91%	

5.3 Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 3

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства	1. Особенности операционного менеджмента в сфере услуг. Сравнительная характеристика материального производства и экономической деятельности в сфере услуг. 2. Типология организаций в сфере услуг. Туристские, гостиничные и ресторанные услуги как объект и предметная область для операционного менеджмента. 3. Бизнес-процесс и варианты определения его значения, вход, выход и ресурс бизнес-процесса, владелец процесса, клиенты (потребители) процессов, типовые элементы бизнес-процесса, внутренние и внешние клиенты.	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование

	4. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда. 5. Регламент бизнес-процесса. 6. Жизненный цикл процесса, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1-14; раздел 9, №№ 1-12.	
Тема 2. Операционные основы формирования туристского продукта	Классификация и типология туристских услуг. 1. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях. 2. Основные различия между туроператором и турагентом. Туроператор как составитель турпакета. Турагент как розничный продавец туров. 3. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг. 4. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования туроператора. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 8-14 раздел 9, №№ 1-12.	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование
Тема 3. Операционные основы формирования гостиничного продукта	1. Основные этапы разработки гостиничного продукта. 2. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование

	обслуживания. 3. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. 4. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ. 5. Основные аспекты технологий гостиничной деятельности: гостевой цикл, бронирование и его типы (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование), основные и дополнительные услуги, их комплементарность, функциональные процессы в гостиницах. 6. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 3,5,15; раздел 9, №№ 1-12.	
Тема 4. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства	1. Предоставление дополнительных персональных услуг организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. 2. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. 3. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 3,5,15; раздел 9, №№ 1-12.	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование
Тема 5. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях	1. Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба). 2. Базовые операционные процессы службы питания:	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование

	обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы. 3. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий. 4. Различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол. 5. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий. 6. Дополнительные услуги: организация торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини бары в номере и др. 7. Контроль производственных процессов службы питания в гостиничных предприятиях Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 3,5,15; раздел 9, №№ 1-12.	
Тема 6. Формирование операционной стратегии организации в сфере туризма и гостеприимства	1. Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства. 2. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации. 3. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1-7; раздел 9, №№ 1-10.	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование
Тема 7. Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	1. Качество услуг в сфере туризма и гостеприимства. 2. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование

	и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг. 3. Общая характеристика международных стандартов в области качества. 4. Основные области их применения. Общие требования стандартов в области качества. Экономический эффект от применения стандартов качества. 5. Системный подход к управлению качеством. 6. Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий. 7. Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 11-17; раздел 9, №№ 1-12.	
Тема 8. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.	1. Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма. 2. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям. 3. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе. 4. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом. 5. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях сферы гостеприимства. 6. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятий индустрии туризма.	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование

	7. «Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе. Концепция бережливого производства. 8. Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1-7; раздел 9, №№ 1-10.	
Тема 9. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	1. Классификация издержек в сфере туризма. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании. 2. Классификация издержек гостиничного предприятия. 3. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях. 4. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками. 5. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства. 6. Соотношение затрат ресурсов, объемов производства и прибыли на основе СvР-анализа. 7. Концепция бережливого производства и ее применение Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1,3,8 11-17; раздел 9, №№ 1-12.	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование
Тема 10. Операционная деятельность экскурсионных компаний	1. Экскурсионные и трансферные организации. 2. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором. 3. Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания. 4. Сопровождение туристов гидом-переводчиком. 5. Схемы сотрудничества	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование

	туроператоров с экскурсионными компаниями. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1,6,7,18; раздел 9, №№ 1-12.	
Тема 11. Цифровизация операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	1. Резкая ребалансировка офлайн и онлайн компонент продвижения туристских и гостиничных продуктов. 2. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и OTA. 3. Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентору поставщиков, использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки. 4. B2B-оплата без депозитов в режиме реального времени благодаря виртуальным платежным решениям. 5. Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды. Решения по интерфейсу: основные критерии. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1-18 раздел 9, №№ 1-12.	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование
Тема 12. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства	1. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства. 2. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма. Методы	Устный опрос, доклады на круглом столе, тестирование

	и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма 3. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия. 4. Международная система управленческого учета USALI. 5. Планирование объемов продаж гостиничного предприятия, виды тарифных планов гостиничного предприятия. 6. Особенности работы с тарифами в «низкие» и «высокие» сезоны, тарифной сеткой, показателями загрузки. 7. Расчет целевой средней цены номера. 8. Определение точки безубыточности гостиничного проекта. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№11-14;15,17раздел 9, №№ 1-12.	
--	--	--

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 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства	1. Бизнес-процессы как средство повышения эффективности организаций индустрии туризма и гостеприимства. 2. Процессы внутри подразделений и организационной структуры. 3. Особенности цепочек создания ценности. 4. Определение эффективности организаций сферы туризма и гостеприимства в современных условиях:	– работа с конспектом лекции; – работа с электронной библиотечной системой; – работа с информационно-образовательным

		порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 2. Операционные основы формирования туристского продукта	1. Различные варианты каталогов туроператоров. 2. Конкурентоспособность туристского и гостиничного продукта. 3. Продвижение турпродукта. Особенности в зависимости от видов туризма.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 3. Операционные основы формирования гостиничного продукта	1. Цикл обслуживания гостя. Особенности. 2. Видимые и невидимые гостю бизнес-процессы. 3. Основные направления оптимизации бизнес-процессов в организациях сферы гостеприимства. 4. Особенности бизнес-процессов основных гостиничных служб. 5. Применение инновационных технологий и особенности в проектировании гостиничных услуг.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 4. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства	1. Современные подходы к проектированию тематических ресторанов в гостиницах. 2. Анимационный сервис в операционной деятельности гостиничных предприятий. 3. Особенности экскурсионного сервиса как дополнительной услуги.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 5. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях	1. Организации питания в гостиничных предприятиях. 2. Современные электронные системы управления, включающие интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR,	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной

	подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации. 3. Применение BigData при проектировании расположения заведения общественного питания	системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 6. Формирование операционной стратегии организации в сфере туризма и гостеприимства	1. Системы сбалансированных показателей, особенности применения в индустрии туризма и гостеприимства 2. Характеристика взаимосвязей сбалансированных показателей. 3. Ключевые показатели эффективности (KeyPerformanceIndicators, KPI). 4. Особенности управления по целям. 5. Ключевые этапы разработки KPI.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 7. Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	1. Основные правила предоставления гостиничных услуг. Особенности предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 2. Принципы и требования к разработке чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), службы приема и размещения (Frontoffice). 3. Особенности разработки показателей KPI служб. 4. Основные аспекты разработки систем технологических операционных процедур для стандарта служб (службы приема и размещения, хаускипинга). 5. Стандарты операционных процедур.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 8. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.	1. Применения современных технологий сбережения в гостинице. 2. Инновационные технологии уборки номерного фонда. 3. Водоснабжение, зонированная освещенность, вентиляция в гостинице. 4. Энергосбережение в предприятиях сферы гостеприимства 5. Применение системы «Умный дом» для гостиницы. 6. Современные подходы к строительству энергосберегающих зданий в индустрии гостеприимства.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к

	7. Применение экологически чистых отделочных материалов, светодиодных технологий для освещения гостиничных номеров. 8. «Экологичность гостиничных услуг».	тестированию;
Тема 9. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	1. Современные подходы применения цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства. 2. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 10. Операционная деятельность экскурсионных компаний	1. Особенности работы гида-экскурсовода и гида-переводчика. 2. Эффективности деятельности гида-экскурсовода и гида-переводчика. 3. Базовые принципы и подходы составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников. 4. Понятие туристского инструктажа.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 11. Цифровизация операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	1. Особенности разработки стиля, содержания, структуры и элементов навигации сайта гостиницы. 2. Использование цифровых сервисов в сфере туризма и гостеприимства гостеприимства 3. Международные системы бронирования: Galileo, Sabre, Amadeus, Worldspan и др 4. Использование «смартфонизации» и «диджитализации» в сфере гостиничных услуг, перспективы развития. 5. Мобильный интерфейс сайта гостиницы 6. Создание клиентоориентированного сайта отеля. 7. Виртуальный туризм, понятие и сущность перспективы развития.	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
Тема 12. Эффективность операционной управленческой	1. Понятие и сущность управления эффективностью. 2. Эффективность на уровне экземпляра	- работа с конспектом лекции;

деятельности в сфере туризма и гостеприимства	процесса и на уровне процесса в целом. 3. Овербукинг, причины возникновения. 4. Обоснование экономической целесообразности овербукинга комплексом мер сглаживания негативных последствий. 5. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства. 6. Особенности взаимоотношений туристского, гостиничного и ресторанного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга, решение сложных ситуаций.	- работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к тестированию;
---	---	---

6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю (согласно таблице 2)

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

- дискуссионные формы: круглый стол;
- защита выполненного задания – проводится защита микрогруппой подготовленного самостоятельно задания, выполненных непосредственно на семинаре;
- выполнение контрольной работы.

Примеры вопросов к контрольной работе

1. Классификация туризма по классификационным признакам.
2. Виды туризма.
3. Нормативно-правовая база туристской деятельности и приоритетные направления туризма в России.
4. Регулирование туристской деятельности в России; Государственный орган по регулированию туризма в РФ и его функции.
5. Туристский регион и его масштабы по территории охвата.
6. Особенности туристского региона и чем он может быть интересен.
7. Сегментация рынка и основные сегменты туристского рынка
8. Туристское предложение и его элементы.
9. Туристская индустрия, основные факторы роста индустрии туризма.
10. Туристская дестинация и туристский центр, их рекреационные возможности.
11. Туристский продукт, его состав и элементы, основные и дополнительные услуги; отличительные особенности турпродукта

12. «Пэкидж» тур, «Инклюзив» тур и их отличия; «Инсентив» тур.
13. Туроператорская и турагентская деятельность.
14. Функции турагента и туроператора.
15. Туристский продукт.
16. Продвижение туристского продукта.
17. Потенциал России, как туристской страны.
18. Страны, для которых туризм является фундаментальной экономикой.
19. Туристская деятельность.
20. Экскурсанты, туристы – определения и их отличия между собой.
21. Туристская путевка.
22. Туристский ваучер.

Примеры тем докладов

1. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения, административно-хозяйственной службы, службы питания, службы управления персоналом, IT службы, инженерной службы, службы безопасности.
2. Инновационные технологии и подходы к стандартизации контроля качества в гостиницах и иных средствах размещения.
3. Фактор анимационной деятельности для курортных гостиниц.
4. Технологии экскурсионного сервиса как дополнительные услуги.
5. Обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий.
6. Различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол.
7. Новые формы и форматы организации питания в гостинице.
8. Использование BigData при проектировании расположения заведения общественного питания по количеству постоянных клиентов, месту жительства перспективных клиентов, частоте посещения заведений и наиболее часто заказываемым блюдам.

Примеры тестовых заданий

1. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:
 - а) переводит бронь в разряд негарантированной
 - б) отменяет бронирование
 - в) ничего не делает
 - г) занести клиента в «черный список»
2. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:
 - а) на 12 часов
 - б) на 18 часов
 - в) на 24 часа
 - г) на 36 часов
3. Двойное бронирование это:

а) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату

б) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату

в) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты

г) бронирование на одну фамилию два номера различной категории

4. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

а) служба приема и размещения

б) служба консьержей

в) инженерно-техническая служба

г) служба бронирования

5. Коэффициент загрузки гостиницы это:

а) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице

б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров

в) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен

г) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

6. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

а) служба приема и размещения

б) служба консьержей

в) служба безопасности

г) инженерно-техническая служба

7. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях, называют:

а) служба приема и размещения

б) служба консьержей

в) служба безопасности

г) банкетная служба

8. Разрешение на поселение это:

а) документ, по которому клиент производит оплату за проживание

б) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

в) документ, дающий право на занятие номера и места в номере +

г) гарантия, что оплата произведена

9. К компьютерным системам управления отелем относятся:

а) Galileo

- б) Worldspan
- в) Эдельвейс
- г) Opera

10. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

- а) паспорт и визу
- б) паспорт и миграционную карту
- в) визу и разрешение на въезд
- г) паспорт

Для оценки успеваемости студентов используется балльно-рейтинговая система оценки результатов текущего контроля и промежуточной аттестации студентов на основе принятой в Финансовом университете 100-балльной шкалы.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса при обсуждении вопросов по темам семинарского или практического занятия, а также по результатам выполнения самостоятельных работ в форме докладов.

Распределение баллов при оценке результатов отдельных видов учебной работы студентов осуществляется следующим образом:

№ п/п	Вид учебной работы	Удельный вес данного вида учебной работы	Максимальное количество баллов
1.	Аудиторная работа	40 %	16
1.1	Присутствие на лекции	10 %	4
1.2	Работа на практических занятиях, в т.ч.	30 %	12
	- присутствие и активная работа в аудитории (участие в обсуждении)	10 %	4
	- самостоятельное решение задачи	20 %	8
2.	Самостоятельная работа, в т.ч.	60 %	24
2.1	- подготовка к практическим занятиям (к обсуждению)	10 %	4
2.2	- подготовка текста доклада на семинаре	30 %	12
2.3	- подготовка презентации доклада	20 %	8
	Итого:	100 %	40

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета/экзамена

Критерии оценки знаний студентов на зачете/экзамене

Результаты освоения студентом знаний, умений и компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины, оцениваются максимальной суммой в 100 баллов, которая состоит из следующих компонентов:

- результаты итогов текущего контроля успеваемости (максимально - 40 баллов);
- итоговая сумма баллов, полученная студентом на экзамене (максимально - 60 баллов).

Итоговая оценка знаний студентов по изучаемой дисциплине в баллах конвертируется в оценку по пятибалльной шкале в соответствии со

следующими критериями:

Требования к результатам освоения дисциплины	Оценка или зачет	Баллы (рейтинговая оценка)
Глубокое усвоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с практикой, свободное решение задач и обоснование принятого решения, выполнение текущей работы в семестре.	<i>отлично</i>	<i>86-100</i>
Твердые знания программного материала, грамотное и по существу его изложение, допустимы не существенные неточности в ответе на вопрос, правильное применение теоретических положений при решении практических вопросов и задач, выполнение текущей работы в семестре.	<i>хорошо</i>	<i>70-85</i>
Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопрос, недостаточно правильные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач, выполнение текущей работы в семестре.	<i>удовлет.</i>	<i>51-69</i>
Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы экзаменационного билета, невыполнение практических заданий.	<i>неудовлет</i>	<i>0-50</i>
Знание не только основного, но и более углубленного программного материала, грамотное его изложение, допустимы не существенные неточности в ответе и при решении практических задач, выполнение текущей работы в семестре.	<i>зачтено</i>	<i>51-100</i>
Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы, невыполнение практических заданий.	<i>незачтено</i>	<i>0-50</i>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе «2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

Таблица 5

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задание
ПКН-1 Способность принимать и	1.Использует современные технологии в	Знать: особенности применения современных информационных	Задание Информационная технология представляет

применять технологические инновации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии	процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию.	технологий, компьютерных программ и мобильных приложений в контексте гостиничных и ресторанных предприятий; критерии эффективности инновационных процессов в гостиничном бизнесе. Уметь: прогнозировать продажи и оценивать доходности нового продукта применением инновационных технологий в туристской деятельности; разрабатывать туристский, гостиничный и ресторанный продукт и продвигать его с учетом инноваций и трендов цифровизации; проводить оценку соответствия информационных технологий требованиям, целям и задачам предприятий индустрии туризма и гостеприимства; предлагать использование наиболее релевантных информационных технологий и BigData в перепроектировании туристской и гостиничной деятельности; Знать: взаимосвязи экскурсионной деятельности с другими видами туристской и гостиничной деятельности. Уметь: использовать технологии экскурсионной деятельности при организации туристской деятельности и оценивать релевантность и эффективность экскурсионных мероприятий. Знать: существующие	собой: а) систему методов и способов сбора, накопления, хранения, поиска, обработки, анализа, выдачи данных, информации и знаний; б) способы обработки данных и знаний; в) систему, которая может изменять свои параметры в зависимости от состояния внешней среды; г) систему, в которой постоянно хранится информация. Задание Укажите методы распространения и продвижения турпродуктов, основанные на применении современных цифровых технологий, и известные Вам примеры применения этих методов в компаниях индустрии туризма. Задание Цифровизация не обошла стороной и классические путешествия. Ведь главная цель внедрения цифрового сервиса в туристическую отрасль – упрощение жизни потребителей. Так, «Ассоциация больших данных» (rubda.ru) создает цифровой профиля туриста. Благодаря этой разработке можно будет изучить различные объекты, услуги, которые находятся в приоритете у путешественников. Назовите из каких показателей может
	2.Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку,		

	тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий. 3. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых служб туристских организаций.	гостиничные и ресторанные технологические процессы; методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туризма и гостеприимства в соответствии с долгосрочными финансовыми целями; Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и ресторанах; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и ресторанах;	состоят цифровой профиль туриста? Что можно проанализировать? С их помощью этих показателей? Задание Для характеристики эффективности экскурсионной деятельности на макроуровне применяются следующие показатели: а) производительность труда; б) энерговооруженность; в) объем экскурсионного обслуживания; г) доход от реализации экскурсионных услуг, отнесенный к соответствующим затратам труда. Задание Резервы повышения эффективности организации экскурсионной деятельности — это: а) сокращение централизованных дотаций пассажирского транспорта; б) повышение цен на топливо; в) расширение тематики экскурсий; г) создание туристических предприятий различных форм собственности. Задание Текущее положение экскурсионного бюро характеризуется следующими данными: доля рынка — 12%; объем продаж 5000; объем реализации услуг (тыс. руб.) — 21 000; издержки на единицу (руб.) 3950.
--	--	--	---

			Для увеличения доли фирмы на рынке до 15%необходимы дополнительные маркетинговые затраты в размере1100тыс.руб. Определите, имеет ли смысл осваивать маркетинговые затраты для достижения новой доли рынка. Задание Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом: а) высокая капиталоемкость б) неодновременность процессов производства и потребления в) ограниченная возможность хранения г) срочный характер д) сезонный характер спроса Задание Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование: а) бизнес-центр б) конгресс-центр в) бухгалтерия г) ресторан д) бар Какая система классификации гостиниц внедрена в России: а) система звезд б) система букв в) система баллов г) система разрядов д) система «корон»
ПКН- 2	1.Обосновывает	Знать: основные	Задание

Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий	выбор управленческих решений с учетом факторов риска в условиях неопределенности	принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли; критерии эффективности операционных стратегий операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. Уметь: выделять существенные факторы риска при принятии управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства. Знать: основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности. Ключевые показатели деятельности (KeyPerformanceIndicators–KPI), дополнительные показатели; методологию выделения бизнес-процессов и управления ими в сфере туризма и гостеприимства; приоритеты повышения производительности труда и операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. Уметь: проводить корректную оценку управления и деятельности предприятия индустрии гостеприимства для повышения уровня конкурентоспособности выбирать эффективные методы выстраивания и оптимизации бизнес-процессов в индустрии туризма и гостеприимства. Знать: подходы к координации и контролю	При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив: а) линейно-функциональная (штабная) структура управления б) линейная организационная структура управления в) функциональная организационная структура управления г) горизонтальная структура управления д) вертикальная структура управления Задание Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является: а) генеральный директор б) менеджер низшего звена в) стюард г) менеджер среднего звена д) менеджер высшего звена Бригадой официантов руководит: -повар -администратор -бармен -старший официант -бригадир Задание К методам компенсации рисков в туризме относится: а) создание венчурных компаний, в которых опробуются новые проекты; б) избегание найма новых работников; в) диверсификация техники и технологий;
---	--	---	--

	3.Принимает тактические управленческие решения в процессе координации и контроля деятельности функциональных подразделений организации туристской индустрии.	деятельности подразделений предприятий сферы туризма и гостеприимства; критерии эффективности планирования и использования сервисных мощностей в гостиничном бизнесе. Уметь: эффективно координировать и контролировать функциональные области деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.	г) страхование рисков. Задание Предложите политику ценообразования для туристской фирмы, если: - темпы развития отраслевого рынка снижаются; - существуют определенные барьеры входа на рынок; - тип конкуренции— несовершенная конкуренция; - высокая эластичность спроса на туруслуги; - доля рынка услуг фирмы 10%; - продажи на рынке подвержены сезонным колебаниям; - себестоимость услуг на 60% зависит от уровня цен поставщиков услуг. Задание Овербукинг не практикуется: а) в кафе и ресторанах б) в гостиницах в) в санаториях г) в пассажирских авиационных перевозках Задание Разработка операционной стратегии необходима: а) для определения способов создания новых продуктов и путей вывода их на рынок; б) для выработки стратегических решений, связанных с увеличением доли рынка; в) для определения методов создания конкурентных преимуществ при производстве продуктов и услуг; г) для обоснования привлечения
--	--	--	--

		финансирования для реконструкции производственной площадки; д) для формирования корпоративной стратегии Задание Служба приема гостей в отеле, осуществляющая прием, регистрацию, размещение гостей в номера – это: - служба портье - служба досуга - служба горничных - сервисная служба - административная служба Задание Под структурой управления предприятием индустрии гостеприимства понимается упорядоченная совокупность взаимосвязанных закономерностей, находящихся между собой в определенных отношениях, обеспечивающих функционирование хозяйствующего субъекта как единого целого. Речь идет о технологических взаимоотношениях уровней управления функционирования подразделений (служб, смен, бригад), которые используют эффективный менеджмент. Для осуществления замкнутого технологического обслуживания гостей в гостинице(отеле) предусмотрены следующие основные
--	--	--

			службы: бронирования; обслуживания; приема и размещения; эксплуатации номерного фонда; безопасности. В отелях высокой категории могут также присутствовать следующие службы: инженерно-техническая, маркетинга и рекламы, коммерческая, финансово-экономическая, административная, бухгалтерская и иные службы и подразделения. Все гостиничные службы подразделяются на контактные и неконтактные. Разработать структуру гостиничного предприятия отель-курорт на 260 мест. Определить для нее организационную структуру управления. Решение задач осуществляется в следующем порядке: 1 Определение необходимых служб для конкретного гостиничного предприятия; 2 Определение работников, задействованных в работе каждой службы; 3 Определение структуры управления гостиничным предприятием; 4. Схематичное Представление структуры конкретного гостиничного предприятия Задание Предложите политику ценообразования для туристской фирмы, если:
--	--	--	---

			-темпы развития отраслевого рынка снижаются; - существуют определенные барьеры входа на рынок; - тип конкуренции - несовершенная конкуренция; - высокая эластичность спроса на туруслуги; - доля рынка услуг фирмы 10%; - продажи на рынке подвержены сезонным колебаниям; - себестоимость услуг на 60% зависит от уровня цен поставщиков услуг. Задание Руководство кафе решило провести рекламную кампанию по продвижению дополнительных услуг кейтеринга. По расчетам эта услуга позволит увеличить дополнительно продажи на 20%, но приведет к росту средних издержек на 12%. Существующий объем продаж в кафе — 3000 блюд в день. Средняя цена одного блюда — 200 руб. Средние издержки — 150 руб. Определите предполагаемые изменения выручки, издержек, валовой прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по рекламной кампании?
ПКН-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере	1.Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере	Знать: методы контроля качества услуг на гостиничном и ресторанном предприятии; особенности управления качеством в туризме и гостеприимстве, а также	Задание О каком виде управления гостиничным предприятием идет речь? Система договорных отношений между предприятиями, при

профессиональной деятельности, разрабатывать стандарты и управлять качеством	туризма и гостеприимства. 2.Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг. 3.Разрабатывает рекомендации по внедрению системы стандартов качества в индустрию гостеприимства.	лучшие подходы и практики в отдельных подотраслях. Уметь: предлагать наиболее релевантные подходы к управлению и обеспечению качества услуг в туризме и гостеприимстве. Знать: инструменты и стратегии повышения качества услуг в туризме и гостеприимстве; развитие технологий совершенствования операционного менеджмента и бизнес-процессов в гостиничном бизнесе. Уметь: предлагать наиболее целесообразные инструменты и стратегии повышения качества услуг при организации деятельности предприятий сферы туризма гостеприимства. Знать: составляющие и принципы системы стандартов качества в индустрии гостеприимства; системы управления качеством туристских и гостиничных продуктов, аспекты стандартизации, сертификации классификации гостиничных продуктов. Уметь: анализировать систему управления качеством услуг организаций в индустрии туризма и гостеприимства с учетом аспектов стандартизации, сертификации и классификации; разрабатывать предложения по	которой одно из предприятий получает право на производство или реализацию от имени и под торговой маркой другого предприятия определенного вида товаров или услуг: а) управление гостиницей осуществляет владелец б) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе в) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга г) управление гостиницей осуществляет управляющая компания Задание Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссонсас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссонсас Лазурная» 1.Поясните почему г–жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссонсас»? 2.Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения? Задание
---	---	--	---

		внедрению системы стандартов качества при организации и совершенствовании деятельности предприятий туризма гостеприимства.	О каком виде управления гостиничным предприятием идет речь? Система договорных отношений между предприятиями, при которой одно из предприятий получает право на производство или реализацию от имени и под торговой маркой другого предприятия определенного вида товаров или услуг: а) управление гостиницей осуществляет владелец б) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе в) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга г) управление гостиницей осуществляет управляющая компания Задание Перечислите основные правила проживания туристов в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям, куда сложились наиболее массовые турпотоки из России в медицинском и SPA-туризме. Какие меры предосторожности должны соблюдать туристы, питаясь в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям? Задание Среди основных направлений деятельности санатория-профилактория не значит:
--	--	---	---

		а) общее оздоровление б) диагностика в) профилактика профзаболеваний г) лечение больных Задание За корректную эксплуатацию и безопасность работы физиотерапевтической аппаратуры ответственность несет: а) заместитель руководителя лечебного учреждения по медчасти б) заместитель руководителя лечебного учреждения по АХР в) непосредственно руководитель лечебного учреждения г) врач-физиотерапевт
--	--	---

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда.
2. Жизненный цикл процесса, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам.
3. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта. Виды каталогов.
4. Основные аспекты технологий гостиничной деятельности: гостевой цикл, бронирование и его типы (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование), основные и дополнительные услуги, их комплиментарность, функциональные процессы в гостиницах.
5. Оптимизация операционных процедур взаимодействия между службами гостиничного предприятия.
6. Контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана.
7. Электронные системы управления, интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации.
8. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации.
9. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в индустрии туризма.

10.Взаимосвязи сбалансированных показателей. Ключевые показатели эффективности (KeyPerformanceIndicators, KPI).

11.Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии туризма.

12.Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии туризма.

13.Общая характеристика международных стандартов в области качества. Основные области их применения. Экономический эффект от применения стандартов качества.

14.Методики оценки соответствия гостиниц и других средств размещения критериям классификации. Роль стандартизации: национальной и международной.

15.Методы оценки качества: «секретный»/«тайный» гость, самоаудит, измерение удовлетворенности.

16.Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), службы приема и размещения (Frontoffice).

17.Разработка показателей KPI служб гостиницы.

18.Аспекты разработки систем технологических операционных процедур для стандарта служб (службы приема и размещения, хаускипинга).

19.«Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе. Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество. Понятие «экологичность гостиничных услуг».

20.Влияние доли издержек на эффективность работы компании индустрии туризма. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании индустрии туризма.

21.Концепция бережливого производства и ее применение в сфере туризма.

22.Функционально-стоимостной анализ в процессе создания нового продукта в индустрии туризма.

23.Франчайзинг: сущность, место в системе разработке и продвижении гостиничных продуктов.

24.Сравнительный анализ типовых потребительских характеристик и конкурентоспособности продуктов независимых гостиниц и сетевого гостиничного бизнеса.

25.Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания. Сопровождение туристов гидом-переводчиком.

26.Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гидапереводчика.

27.Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и OTA.

28.Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды.

29.Виртуальный туризм как новый вид туризма.

30.Бизнес-модели дезинтермедиации (минимизации или устранения

традиционных посредников) в индустрии гостеприимства.

31. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма.

32. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма.

33. Показатели, метрики, индикаторы. Бенчмаркинг и целевые показатели. Процесс управления эффективностью. Эффективность на уровне экземпляра процесса и на уровне процесса в целом

34. Подходы к расчету цен для службы общественного питания и различных видов дополнительных услуг.

35. Специфика взаимоотношений туристского, ресторанного и гостиничного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга.

36. Обоснование экономической целесообразности овербукинга с комплексом мер сглаживания негативных последствий.

37. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотролях индустрии туризма и гостеприимства.

38. Форматы и процессы взаимодействия турфирм и гостиниц с TourismBoards, DMOs, Конвеншн-бюро и ТИЦ.

39. Новые формы и форматы организации питания в гостинице.

40. Использование BigData при проектировании расположения заведения общественного питания по количеству постоянных клиентов, месту жительства перспективных клиентов, частоте посещения заведений и наиболее часто заказываемым блюдам.

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(Финансовый университет)

Кафедра «Экономика и менеджмент»

Дисциплина Операционный менеджмент в туристской индустрии

Филиал Смоленский Форма обучения очная

Семестр 5 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Туристический бизнес и экономика впечатлений»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и OTA (20 баллов)

2.Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации (20 баллов)

3. Практико-ориентированное задание (20 баллов)

Используя концепцию социально-этичного маркетинга, разработайте цели гостиничного предприятия с учетом удовлетворения потребностей как отдельного потребителя, так и общества в целом. Дайте обоснованный и расширенный ответ.

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

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в посл. ред. ФЗ)

2. Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда»

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 “Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

6. ГОСТ 28681.3-95, Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.\\

7. ГОСТ 28681.1-95, Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

8. ГОСТ Р 50690-2017.Туристские услуги. Общие требования

9. ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования

10.ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования

Основная литература

11.Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 236 с. — ЭБС ZNANIUM.com.-[URL:https://znanium.com/catalog/product/976501](https://znanium.com/catalog/product/976501). — Текст: электронный.

12.Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме : учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев ; под ред. проф. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 152 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). -ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630190>. — Текст :электронный.

13.Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1324018>. — Текст : электронный.

14.Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и

тесты : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Форум, 2021. - 168 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL:<https://znanium.com/catalog/product/991953>. – Текст :электронный.

Дополнительная литература

15.Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ С.А. Быстров. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2021. - 432 с. – ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1429042>. - Текст :электронный.

16.Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).ЭБСZNANIUM.com.-URL: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>. - Текст:электронный.

17.Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства / И.С. Барчуков [и др.]; под ред. Ю.Б. Башина. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 204 с.- Текст: непосредственный. - То же - 2022. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830693>. – Текст: электронный.

9.Переченьресурсовинформационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Онлайн-журнал о жизни и туризме<https://www.tourdom.ru/hotline/>
2. Туристический портал: новости туризма<https://www.tourprom.ru/>
3. Глобальный этический кодекс туризма-
<http://www.kadis.ru/texts/index.phtml?id=40197>
4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму
<https://www.russiatourism.ru/>
5. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстат) –www.gks.ru
6. European Travel Comission – <http://ww.etc-corporate.org>
7. CECTA-Central European Countries Travel Association –
<http://www.cecta.org>
8. WATA- World Association of Travel Agencies–<http://www.wata.net>
9. Интернет-страница всемирной туристической организации
<http://www.unwto.org>
10. Интернет-страница Российского союза туриндустрии
<http://www.rostourunion.ru>
11. Интернет-страница Всемирного банка<http://www.worldbank.com>
12. Электронные ресурсы БИК:
 - Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ)
<http://elib.fa.ru/>
 - Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
 - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
 - Электронно-библиотечная система Znaniум<http://www.znanium.com>

- Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ»
<https://urait.ru/>
 - Электронно-библиотечная система издательства Проспект
<http://ebs.prospekt.org/books>
 - Деловая онлайн-библиотека AlpinaDigital <http://lib.alpinadigital.ru/>
 - Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»
<https://grebennikon.ru/>
 - Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
 - Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
 - Финансовая справочная система «Финансовый директор»
<http://www.1fd.ru/>
 - Ресурсы информационно-аналитического агентства по финансовым рынкам Cbonds.ru <https://cbonds.ru/>
 - СПАРК <https://spark-interfax.ru/>
 - Academic Reference <http://ar.cnki.net/ACADREF>
 - Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира
<http://search.ebscohost.com>
 - Henry Stewart Talks: Библиотека Онлайн Лекций по Бизнесу и Маркетингу <https://hstalks.com/business/>
 - Электронная коллекция книг издательства Springer: Springere Books
<http://link.springer.com/>
 - Видеотека учебных фильмов «Решение» (тематические коллекции «Менеджмент», «Маркетинг. Коммерция. Логистика», «Юриспруденция», «Управление персоналом», «Психология управления» <http://eduvideo.online/>
 - База данных научных журналов издательства Wiley
<https://onlinelibrary.wiley.com/>
 - Цифровой архив научных журналов: <http://arch.neicon.ru/xmlui/>
 - Annual Reviews
 - Cambridge University Press
 - The Institute of Physics (IOP) Publishing
 - Nature
 - Oxford University Press
 - Royal Society of Chemistry
 - SAGE Publications
 - Science
 - Taylor&FrancisGroup
13. Сайт Всемирной туристской организации
(WorldTourismOrganization) <http://www.world-tourism.org>

Справочно-правовые системы

1. Справочно-правовые базы данных «КонсультантПлюс», «Гарант»

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по дисциплине разработаны и размещены на образовательном портале.

Студентам необходимо:

1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины «Операционный менеджмент в туристской индустрии», с целями и задачами дисциплины. РПД, а также все методические разработки по данной дисциплине имеются на образовательном портале.

2. Ознакомиться с графиком консультаций преподавателей.

Методические рекомендации по подготовке докладов.

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка докладов, для обсуждения их на семинарском занятии.

Цель доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Темы докладов определяются преподавателем и распределяются между студентами с учетом их интересов. Доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию доклада с преподавателем согласовывается структура доклада, выделяются вопросы, на которые следует обратить особое внимание, по проблемным и дискуссионным теоретическим вопросам согласовать литературу, на основе которой будут выстраиваться основные положения доклада, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;

выступить на семинарском занятии с 10-15 минутной презентацией своего доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению доклада в форме презентации. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;

- к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателем. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу. Общая оценка за доклад учитывает содержание доклада, его презентацию, а также ответы на вопросы.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы.

Студентам при подготовке следует использовать нормативные документы Финансового университета, Методические рекомендации по планированию и организации в неаудиторной самостоятельной работы

студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные приказом Финуниверситета от 11.05.2021г.№1040.

Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

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

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

- 1) Антивирусная защита KasperskyEndpointSecurity для бизнеса
- 2) LibreOffice

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные системы

1. Информационно - правовая система «Гарант»
2. Информационно - правовая система «Консультант Плюс»
3. Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
4. Комплексная система раскрытия информации «ЭКРАН»
<http://www.skrin.ru/>
5. Бесплатная среда разработки программного обеспечения с открытым исходным кодом для языка программирования R «RStudio»;
6. Программный комплекс для статистического анализа «Statistica»;
7. Пакет прикладного программного обеспечения для эконометрического моделирования «Gretl»;
8. Среда моделирования «MatLab».

11.3 Сертифицированные программные средства защиты информации

Не предусмотрено.

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

Образовательный процесс в Смоленском филиале Финуниверситета (Смоленск, пр-т Гагарина, 22) обеспечивается помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарских (практических) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы обучающихся.

Аудитории лекционного типа укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения для предоставления учебной информации большой аудитории, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

Помещения, предназначенные для проведения семинарских (практических) занятий, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, интерактивной доской, мультимедийными установками, ноутбуками. Компьютерные классы, предназначенные для практических занятий, оборудованы современными персональными компьютерами, объединенными в локальную сеть, имеющими выход в Интернет, и комплектами лицензионного программного обеспечения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены специализированной мебелью и компьютерной техникой, объединенной в локальную сеть, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Материально-техническая база, которой располагает Смоленский филиал Финуниверситета, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствует требованиям и нормам противопожарной безопасности.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие помещения.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Стол (преподавательский) - 1 шт.

Стул преподавательский – 1 шт.

Парта ученическая двухместная - 26 шт.

Кафедра - 1 шт.

Доска меловая - 1 шт.

Технические средства обучения:

Мультимедиа-проектор – 1 шт.

Экран настенный – 1 шт.

Моноблок преподавателя - 1 шт.

Моноблоки студенческие – 12 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1) Антивирусная защита Kaspersky Endpoint Security для бизнеса
- 2) LibreOffice

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа к электронной информационно-образовательной среде Финуниверситета.

Помещение для самостоятельной работы

Читальный зал

Специализированная мебель:

Стол студенческий двухместный - 28 шт.

Стол компьютерный – 10 шт.

Стулья студенческие – 56 шт.

Стулья компьютерные – 10 шт.

Кафедра - 1 шт.

Технические средства обучения:

Мультимедиа-проектор - 1 шт.

Экран с электроприводом - 1 шт.

Монитор – 1 шт.

Системный блок – 1 шт.

Компьютеры студенческие - 10 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1) Антивирусная защита Kaspersky Endpoint Security для бизнеса
- 2) LibreOffice

Помещение для самостоятельной работы оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета.