

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. Сейфиева

«29» января 2026 г.

**ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ
ИНДУСТРИИ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
43.03.02 «Туризм»
ОП «Туристический и гостиничный бизнес»

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала
Финуниверситета
протокол № 32 от 29.01.2026 г.*

Новороссийск 2026

Рабочая программа дисциплины «Операционный менеджмент в туристской индустрии» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» Профиль «Туристический и гостиничный бизнес». Форма обучения заочная. – Новороссийск: Финансовый университет, кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки», 2026. - 36 с.

Рабочая программа учебной дисциплины содержит требования к результатам освоения дисциплины, программу, тематику практических и семинарских занятий и указания по их проведению, формы самостоятельной работы, систему оценивания и учебно-методическое обеспечение дисциплины.

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 и применять технологические новации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии	1. Использует современные технологии в 2. процессе разработки продуктов и услуг, туристских маршрутов, направлений и программ развития туризма и гостеприимства, обслуживания клиентов, включая электронную коммерцию. 3. Применяет комплекс экскурсионных технологий, включая методическое обеспечение, разработку, тестирование, проведение и оценку эффективности экскурсионных мероприятий. Демонстрирует знания технологической документации экономических, финансовых, маркетинговых служб туристских организаций.	Знать: - современные технологии автоматизации бизнес-процессов в туризме (CRM-системы, системы бронирования, мобильные приложения); - основные тенденции технологического прогресса и инновационные подходы в управлении гостиничным бизнесом и сервисами путешествий; - принципы и методы анализа больших данных (Big Data) применительно к туристскому рынку, инструменты аналитики для принятия управленческих решений. Уметь: - работать с современными инструментами онлайн-продаж туристических услуг и технологий управления клиентскими отношениями (например, системы глобального распределения GDS, автоматизированные системы учета клиентов CRM); - использовать современные программы и сервисы для планирования маршрутов, оптимизации транспортных потоков и повышения качества обслуживания туристов; - применять технологии виртуальной реальности и дополненной реальности для продвижения туристских продуктов и повышения привлекательности направлений.
ПKN-2	Способность осуществлять основные функции управления туристской	4. Обосновывает выбор управленческих решений с учетом факторов риска в условиях неопределенности.	Знать: - основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли; критерии

	деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий	5. Использует эффективные методы управления бизнес процессами в сфере туризма и гостеприимства. 6. Принимает тактические управленческие решения в процессе координации и контроля деятельности функциональных подразделений организации туристской индустрии.	эффективности операционных стратегий операционного менеджмента в гостиничном бизнесе; - основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности. приоритеты повышения производительности труда и операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. - подходы к координации и контролю деятельности подразделений предприятий сферы туризма и гостеприимства; критерии эффективности планирования и использования сервисных мощностей в гостиничном бизнесе. Уметь: - выделять существенные факторы риска при принятии управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства; - - проводить корректную оценку управления и деятельности предприятия индустрии гостеприимства для повышения уровня; - 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. 3. Разрабатывает рекомендации по внедрению системы стандартов качества в индустрию гостеприимства.	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; - инструменты и стратегии повышения качества услуг в туризме и гостеприимстве; развитие технологий совершенствования операционного менеджмента и бизнес-процессов в гостиничном бизнесе; - оставляющие и принципы системы стандартов качества в индустрии гостеприимства; системы управления качеством туристских и гостиничных продуктов, аспекты стандартизации, сертификации и

			классификации гостиничных продуктов. Уметь: - предлагать наиболее релевантные подходы к управлению и обеспечению качества услуг в туризме и гостеприимстве. - предлагать наиболее целесообразные инструменты и стратегии повышения качества услуг при организации деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства; - 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 общефакультетского (предпрофильного) цикла дисциплин блока «Общепрофессиональный цикл» образовательных программ «Туристский и гостиничный 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

Заочная форма обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 4 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	5/180	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 (business agility), диджитализация (digital enterprise).

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 комплиментарность, 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 Big Data 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 (Front office). 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 освещенность. Свет в отеле, в номерном фонде и его роль. Энергосбережение. Система «Умный дом» для гостиницы. Строительство энергосберегающих зданий (green buildings) 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.

5.2. Учебно – тематический план

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Вс его	Контактная работа- Аудиторная работа			Самос тоятел ьная работа	
			Обща я, в т.ч.:	Лекци и	Семинар ы, практич еские занятия		
1	Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства	20	2		2	18	Устный опрос, разбор ситуацион ных задач
2	Операционные основы формирования туристского продукта	20	2		2	18	тестирова ние
3	Операционные основы формирования гостиничного продукта	20	2		2	18	разбор ситуацион ных задач
4	Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства	20	2		2	18	Устный опрос
5	Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях	20	2		2	18	разбор ситуацион ных задач
6	Формирование операционной стратегии организации в сфере туризма и гостеприимства	20	2		2	18	Доклад с презентац ией, тестирова ние
7	Управление качеством услуг в операционном	20	2	1	1	18	разбор ситуацион

	менеджменте в сфере туризма и гостеприимства						ных задач
8	Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.	20	1	1	-	19	устный разбор ситуационных задач
9	Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	20	1	1	-	19	устный разбор ситуационных задач
	Итого	180	16	4	12	164	

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. 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,	Устный опрос, доклады на круглом столе, групповой разбор мини-кейсов.

	№№ 1-12.	
Тема 2. Операционные основы формирования туристского продукта	1. Классификация и типология туристских услуг. 2. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях. 3. Основные различия между туроператором и турагентом. Туроператор как составитель турпакета. Турагент как розничный продавец туров. 4. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг. 5. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования туроператора. Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 8-14 раздел 9, №№ 1-12.	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач,
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 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 комплиментарность, 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.	Устный опрос, доклады на круглом столе, дискуссия, групповой разбор мини-кейсов.
Тема 4. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства	1. Предоставление дополнительных и персональных услуг по 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, работа в Интернете, разбор ситуационных задач.

Тема 5. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях	1. Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба). 2. Базовые операционные процессы службы питания: 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.	Устный опрос, доклады на круглом столе, групповой разбор мини-кейсов.
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, работа в Интернете, разбор ситуационных задач.
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 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 8. Рекомендуемые источники: раздел 8 №№ 11-17;	Устный опрос, доклады на круглом столе, групповой разбор мини-кейсов.

	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. 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.	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач.
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 СvP анализа. 7. Концепция бережливого производства и ее применение Рекомендуемые источники: раздел 8, №№ 1,3,8 11-17; раздел 9, №№ 1-12.	Устный опрос, работа в Интернете, разбор ситуационных задач.

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 в индустрии туризма и гостеприимства. 2. Процессы внутри подразделений и организационной структуры. 3. Особенности цепочек создания ценности. 4. Определение эффективности организации сферы туризма и гостеприимства в современных условиях:	- работа с конспектом лекции; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом Финуниверситета; - подготовка к решению ситуационных задач; - подготовка к решению кейса.
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; - подготовка к решению ситуационных задач;
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 технологии и особенности в проектировании гостиничных услуг.	- работа с учебной литературой; - ответы на контрольные вопросы; анализ полученных результатов
Тема 4. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в	1. Современные подходы к проектированию тематических ресторанов в гостиницах. 2. Анимационный сервис в операционной деятельности	- работа с учебной литературой; - ответы на контрольные вопросы;

сфере гостеприимства	гостиничных предприятий. 3. Особенности экскурсионного сервиса как дополнительной услуги.	анализ полученных результатов
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, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации. 3. Применение Big Data при проектировании расположения заведения общественного питания	- работа с конспектом лекции; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - рассмотрение кейсов
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 (Key Performance Indicators, KPI). 4. Особенности управления по целям. 5. Ключевые этапы разработки KPI.	- работа с учебной литературой; - ответы на контрольные вопросы;
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 (Front office). 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 решению ситуационных задач; - подготовка к решению кейса.
Тема 8. Управление инфраструктурой	1. Применения современных технологий сбережения в гостинице. 2. Инновационные технологии	- работа с учебником и др. литературой; - составление плана и

и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.	уборки номерного фонда. 3. Водоснабжение, зонированная освещённость, вентиляция в гостинице. 4. Энергосбережение в предприятиях сферы гостеприимства 5. Применение системы «Умный дом» для гостиницы. 6. Современные подходы к строительству энергоэффективных зданий в индустрии гостеприимства. 7. Применение экологически чистых отделочных материалов, светодиодных технологий для освещения гостиничных номеров. 8. «Экологичность гостиничных услуг».	тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к докладу.
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 учебно-методической и справочной литературой – использование Интернет- ресурсов для решения конкретных ситуаций и разработки кейса

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

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.

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

Примеры вопросов к контрольной работе

1. Туристские, гостиничные и ресторанные услуги как объект и предметная область для операционного менеджмента.

2. 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.
3. Проектирование кросс-функциональных бизнес-процессов как средство повышения эффективности организаций в индустрии туризма и гостеприимства.
4. Описание процессов как средство оптимизация потоков работ внутри подразделений и организационной структуры.
5. Примеры и основные области процессной архитектуры и референтные модели бизнес процессов.
6. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях. Основные различия между туроператором и турагентом.
7. Туроператор как составитель турпакета. Турагент как розничный продавец туров. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования туроператора.
8. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.
9. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения.
10. Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности отеля.
11. Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности.
12. Невидимые гостю бизнес-процессы.

Примеры заданий к контрольной работе

1. В чем состоит специфика размещения и организации питания в медицинских турах? Каковы основы организации лечебного питания на курортах?
2. Объем реализации продукции и услуг закусочной в отчетном году составил 9546 тыс. руб. и снизился по сравнению с предыдущим годом на 848 тыс. руб. Рассчитайте показатели эффективности использования основных фондов, если их среднегодовая стоимость в отчетном году составила 4829 тыс. руб. и увеличилась на 155,7 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом, а среднесписочная численность работников составила 57 и 63 человека соответственно. Какова производительность труда на предприятии? Определите взаимосвязь фондовооруженности и производительности труда.
3. Рассчитайте показатели оборачиваемости оборотных средств гостиницы, если объем реализации продукции и услуг в отчетном году составил 77 480 тыс. руб. и увеличился по сравнению с предыдущим годом на 6230 тыс. руб., а среднегодовая стоимость оборотных средств составила 25 440 тыс. руб. и снизилась на 9000 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом.

4. Смогли бы усадебные туры продлить срок пребывания зарубежных туристов с высокой платежеспособностью в Москве и Московском регионе? В каких других регионах России усадебные туры могли бы стать значимым фактором развития регионального туризма, в том числе как средство размещения?

5. Приведите сравнительный анализ основных зарубежных систем бронирования: Galileo, Sabre, Amadeus, Worldspan, Steingenberg Reservation Service, Trust.

6. (Письменная работа) Составьте план ведения переговоров с одним из поставщиков услуг (гостиница, транспортное предприятие).

7. Перечислите функции службы приема и размещения.

8. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

9. На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

- Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».

- Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.

- Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

10. Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

- Каковы действия персонала гостиницы?

- Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?

- Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

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 Big Data 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. Система взаимоотношений по поводу производства и продажи туристских товаров и услуг – это:
 - а) инфраструктура туристских услуг
 - б) инфраструктура туризма
 - в) гостиничный рынок
 - г) туристский рынок
 - д) рынок рекреационных услуг
2. Экскурсант – это:
 - а) временный посетитель, находящийся в стране посещения менее 24 часов
 - б) временный посетитель, находящийся в стране посещения более 24 часов
 - в) лицо, посещающие любую страну с любой целью, кроме занятия профессиональной деятельностью
 - г) лицо, посещающее любую страну с любой целью, кроме занятий профессиональной деятельностью вознаграждаемой в стране посещения
 - д) временный посетитель, находящийся в стране посещения более 24 часов, но менее одного года
3. Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:
 - а) обмена акциями;
 - б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
 - в) продажи акций с небольшими номиналами;
 - г) франчайзинга
4. Наиболее важной для компании туризма является оценка качества работы служащего со стороны
 - а) непосредственного руководителя;
 - б) руководства подразделения, в котором занят работник;
 - в) клиента компании
 - г) самооценка работника
5. Главной причиной выделения подразделений в рамках одной компании в сфере сервиса и туризма является:
 - а) различие технологических процессов, осуществляемых отдельными работниками;
 - б) специализация менеджеров на выполнении определенных функций управления
 - в) территориальное разделение работников на разных производственных площадках;

г) определенный масштаб управляемости при выполнении работниками конкретных производственных функций.

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	Типовые контрольные задания
--------------------------	---	-----------------------------

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.	Задание 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: а) - повар б) - администратор с) - бармен д) - старший официант е) - бригадир Задание 3.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; г) страхование рисков. Задание 4.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 . 5.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: а) служба портье б) - служба досуга с) - служба горничных д) - сервисная служба е) - административная служба 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?
ПKN-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в	1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в	Задание 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

избранной сфере профессиональной деятельности, разрабатывать стандарты и управлять качеством	сфере туризма и гостеприимства. 2.Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения	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 «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная» 1.Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»? 2.Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения? Задание 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, питаюсь в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям? Задание Среди основных направлений деятельности санатория-профилактория не значится: а) общее оздоровление б) диагностика в) профилактика профзаболеваний г) лечение больных
---	--	--

	качества услуг. .	
--	----------------------	--

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Особенности операционного менеджмента в сфере услуг.
2. Бизнес-процесс и варианты определения его значения.
3. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда.
4. Аспекты анализа и проектирование кросс-функциональных бизнес-процессов как средство повышения эффективности организаций сферы туризма и гостеприимства.
5. Классификация и типология туристских услуг.
6. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях.
7. Туроператор как составитель турпакета. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг.
8. Особенности разработки туристских продуктов и формирование его характеристик в течение жизненного цикла.
9. Классическое и динамическое пакетирование.
10. Функционально-стоимостной анализ процесса проектирования турпродукта.
11. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования.
12. Основные этапы разработки гостиничного продукта.
13. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения.
14. Стандарты операционной деятельности на всех этапах технологического цикла обслуживания гостя.
15. Инновационные технологии и подходы к проектированию гостиничных услуг.
16. Дополнительные услуги как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ
17. Организация дополнительных центров доходности в гостиничном предприятии
18. Консьерж-сервис как обязательная дополнительная услуга для гостиниц высшей категории
19. Анимационный сервис в операционной деятельности гостиничных предприятий
20. Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба)
21. Базовые операционные процессы службы питания: обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы
22. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий
23. Питание в номере, сервис на этаже, мини-бары

24. Контроль производственных процессов службы питания в гостиничных предприятиях
25. Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства.
26. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации.
27. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства.
28. Введение в методологию системы сбалансированных показателей. Взаимосвязи сбалансированных показателей.
29. Понятие о ключевых показателях эффективности (Key Performance Indicators, KPI). Понятие об управлении по целям.
30. Качество услуг в сфере туризма и гостеприимства.
31. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг.
32. Общая характеристика международных стандартов в области качества.
33. Основные области их применения.
34. Системный подход к управлению качеством.
35. Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий.
36. Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства
37. Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма.
38. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям.
39. 8Область задач управления материальными ресурсами.
40. Внедрение информационных систем в деятельность предприятий сферы туризма и гостеприимства.
41. «Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе. Концепция бережливого производства.
42. Классификация издержек в сфере туризма.
43. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании.
44. Классификация издержек гостиничного предприятия.
45. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях.
46. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками.
47. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ.
48. Использование цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства.
49. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства.

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

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования**

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Дисциплина «Операционный менеджмент в туристской индустрии»

Семестр _____

Направление подготовки 43.03.02 Туризм.

Профиль _____

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № _____

1. Особенности технологий гостиничной деятельности: гостевой цикл, бронирование и его типы (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование), основные и дополнительные услуги, их комплиментарность, функциональные процессы в гостиницах. **(20 баллов).**
2. Тестовое задание **(10 баллов).**

№п/п	Вопросы	Ответы
1	Система отопления, в которой происходит автоматическая циркуляция подогретой воды к нагревателям, а охлажденной - к котлам. Она используется в небольших гостиничных зданиях:	а) отопление паром высокого давления б) водяное гравитационное отопление в) лучистое отопление г) отопление паром низкого давления д) отопление керосином
2	Бронированием, регистрацией, распределением номеров, оказанием гостям различных информационных услуг, взиманием оплаты занимается служба:	а) общественного питания б) инженерно-техническая в) приема и размещения г) кадровая д) финансовая

3. Практико-ориентированное задание (30 баллов).

В гостиницу «Славянская»**** г –жа Никонова Елена Петровна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 232. Дата заезда – 10 апреля, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 10 по 16 апреля.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Никонова и отказала клиенту в размещении.

Задание

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Подготовил:

Утверждаю:

_____ Дата

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, 2019. — 236

- с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 08.11.2022). – 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> (дата обращения: 08.11.2022). – 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> (дата обращения: 08.11.2022). – 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, 2019. - 168 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991953> (дата обращения: 08.11.2022). – 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> (дата обращения: 08.11.2022). - Текст : электронный.
16. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учебное пособие/ О.М. Пахомова. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 135 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). – ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/485674> (дата обращения: 08.11.2022). - Текст : электронный.
17. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 08.11.2022). - Текст : электронный.
18. 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> (дата обращения: 08.11.2022). – Текст : электронный.

9.Перечень ресурсов информационно-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://www.etc-corporate.org>
7. СЕСТА- 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 Znanium <http://www.znaniy.com>
 - Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ»
<https://urait.ru/>
 - Электронно-библиотечная система издательства Проспект
<http://ebs.prospekt.org/books>
 - Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
 - Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»
<https://grebennikov.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: Springer eBooks <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 & Francis Group
13. Сайт Всемирной туристской организации (World Tourism Organization) <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 внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные приказом Финуниверситета от 11.05.2021 г. № 1040 (см. сайт Финансового Университета: на главной странице раздел «Наш университет»; далее «Единая правовая база Финуниверситета»).

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. Windows, MicrosoftOffice
2. Антивирус Kaspersky
- 3.

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

№п/п	Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения	Наименование разделов и тем
1	Правовая база данных	Все темы

	«КонсультантПлюс»	
2	Справочно-правовая система «Гарант»	Все темы
3	www.skrin.ru – Система комплексного раскрытия информации «СКРИН».	Все темы
4	Информационная система СПАРК.	Все темы

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не предусмотрены

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

Лекционные и практические занятия по дисциплине «Операционный менеджмент в туристской индустрии» проводятся в аудиториях, оборудованных мультимедийной системой. Для проведения семинарских занятий, предполагающих свободный доступ студентов к ресурсам сети Интернет, необходимо наличие в аудитории стандартного беспроводного доступа в Интернет. Студентам предоставлены специальные помещения для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

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

*Учебная дисциплина: **Операционный менеджмент в туристской
индустрии***

Номер задания	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенция
1.	Определите, что такое операционный менеджмент?	Операционный менеджмент - это область управления, которая фокусируется на разработке и реализации стратегий, процессов и систем для эффективного функционирования организации. Он включает в себя планирование, организацию, координацию, контроль и регулирование операций, чтобы достичь целей организации.	ПКН-1
2.	Какие основные функции выполняет операционный менеджер в туристической компании?	Операционный менеджер в туристической компании выполняет следующие основные функции: управление операционной деятельностью, планирование и контроль бюджета, управление человеческими ресурсами, управление качеством услуг, анализ и оптимизация бизнес-процессов.	ПКН-2
3.	Какие задачи стоят перед операционным менеджером в туристической компании?	Перед операционным менеджером в туристической компании стоят следующие задачи: повышение эффективности работы компании, улучшение качества услуг, снижение затрат, управление рисками, развитие новых направлений деятельности.	ПКН-2
4.	Как операционный менеджер может повысить эффективность работы туристической компании?	Операционный менеджер может повысить эффективность работы туристической компании путем оптимизации бизнес-процессов, внедрения современных технологий, улучшения качества обслуживания, привлечения новых клиентов и расширения географии деятельности.	ПКН-1
5.	Что включает в себя	Операционное планирование в туризме	ПКН-2

	операционное планирование в туризме?	включает в себя разработку стратегии развития компании, определение целевых рынков, планирование объемов продаж, планирование бюджета и ресурсов, а также контроль выполнения планов.	
6.	Какие методы управления операциями используются в туризме?	В туризме используются следующие методы управления операциями: стратегическое планирование, управление проектами, управление рисками, управление качеством, бюджетирование и контроллинг.	ПКН-2
7.	Какие особенности имеет операционный менеджмент в индустрии туризма?	индивидуальный подход к каждому клиенту, быстрота и точность обслуживания, гибкость и адаптивность, обучение и развитие персонала, управление качеством и эффективное использование ресурсов.	ПКН-3
8.	Раскройте понятие «мотивация»	Мотивация - это процесс стимулирования людей к достижению целей.	ПКН-2
9.	Назовите три примера материальной мотивации?	Оплату труда, премии, бонусы, участие в прибылях, опционы на акции, предоставление социального пакета.	ПКН-2
10.	Назовите три примера нематериальной мотивации?	Признание и поощрение заслуг, развитие карьеры, возможности для обучения и роста, благоприятный психологический климат в коллективе, возможность влиять на принятие решений, корпоративная культура.	ПКН-2
11.	Раскройте понятие «Управление качеством»	Управление качеством - это процесс обеспечения соответствия продуктов и услуг установленным стандартам.	ПКН-3
12.	Назовите несколько составляющих менеджмента качества	контроль качества, обеспечение качества, планирование качества улучшение качества. Цель - непрерывное улучшение качества	ПКН-1
13.	Раскройте понятие «планирование в организации»	Планирование в организации - это процесс формирования целей и стратегий их достижения. Или планирование в организации -	ПКН-3

		постановка целей и задач; составление программы действий; выявление ресурсов; определение исполнителей.	
14.	Объясните, что такое миссия организации?	Миссия организации - это ее основная цель или причина существования. Она описывает, что организация стремится достичь и какую пользу принести своим клиентам, сотрудникам, акционерам и обществу в целом.	ПКН-3
15.	Поясните, что такое стратегия организации?	Стратегия организации - это план действий, который помогает организации достичь своих целей и миссии. Он включает в себя выбор рынков, продуктов и услуг, определение конкурентных преимуществ и разработку планов и т.д.	ПКН-2
16.	Назовите три элемента внешней среды организации.	Конкуренты, потребители, поставщики, законодательство, экономические факторы, социальные факторы, политические факторы, культурные факторы.	ПКН-3
17.	Охарактеризуйте менеджмент туризма	Менеджмент туризма - это управление всеми процессами, связанными с организацией отдыха туристов. Сюда входит планирование поездок, бронирование отелей, оформление документов, обеспечение безопасности и многое другое.	ПКН-3
18.	Назовите два-три фактора влияющих на развитие туризма.	доступность и стоимость туристических услуг, безопасность, политическая стабильность, культурные особенности и природные ресурсы.	ПКН-3
19.	В чем заключается контроль в менеджменте туризма?	Контроль в менеджменте туризма - это мониторинг и анализ результатов деятельности, определение отклонений от планов и принятие мер по их устранению	ПКН-1
20.	Назовите два-три метода мотивации в менеджменте туризма?	материальное вознаграждение, признание достижений, карьерный рост, возможности для обучения и развития.	ПКН-3

Критерии (шкалы) оценивания компетенции и уровни ее формирования:

- оценка **«отлично»** (высокий уровень) выставляется, если обучающийся **знает** (в полной мере): основные принципы принятия управленческих решений в условиях неопределенности в туристской отрасли; критерии эффективности операционных стратегий операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. основные аспекты обеспечения наилучшего соответствия персонала и основных технологий гостиничной деятельности. приоритеты повышения производительности труда и операционного менеджмента в гостиничном бизнесе. алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;

- **Умеет:** (самостоятельно): выделять существенные факторы риска при принятии управленческих решений в индустрии туризма и гостеприимства. 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.

- оценка **«хорошо»** (продвинутый уровень) выставляется, если обучающийся **знает:** алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования (анализ целевой аудитории, анализ медиа-потребления, анализ связи маркетинговых и медиа параметров).

Умеет: (самостоятельно): принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования (анализ целевой аудитории, анализ медиа-потребления, анализ связи маркетинговых и медиа параметров) и отвечать на запросы и потребности общества и целевой аудитории в профессиональной деятельности.

- оценка **«удовлетворительно»** (пороговый уровень) выставляется, если обучающийся **знает** (на уровне минимальных требований): алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.

Умеет (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении) принимать е экономические решения в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.

- оценка **«неудовлетворительно»** (ниже порогового) выставляется, если обучающийся не знает: (на уровне минимальных требований): алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.

Не умеет: (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении) принимать е экономические решения в различных областях жизнедеятельности; способен проводить маркетинговые и медиа исследования.