

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Арзамасский филиал**

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

### **Рабочая программа дисциплины**

#### **Современные технологии управления в туризме**

*(наименование дисциплины)*

Уровень высшего образования

**бакалавриат**

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**43.03.02. Туризм**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Направленность образовательной программы

**Профиль Экскурсионная деятельность**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Форма обучения

**Очная/заочная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Год начала подготовки 2021

Арзамас

2023 год

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б.1.О.11 «Современные технологии управления в туризме» относится к обязательной части, образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Экскурсионная деятельность.

Дисциплина предназначена для освоения студентами очной формы обучения в 7 семестре, заочной формы – на 9 семестре.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)	
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности	Знать основные методы и технологические новации в сфере управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. Уметь использовать современное программное обеспечение в формировании туристских и экскурсионных услуг. Владеть инновационными технологиями управления турпредприятием.	Устный опрос, тестирование
	ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма	Знать основные информационные ресурсы в туристской сфере. Уметь применять технологические новации и современные программные продукты в создании турпродукта и управлении объектами туристской сферы. Владеть навыками использования автоматизированных систем управления предприятием сферы туризма	Выполнение учебно-исследовательских реферативных работ
ПКО-2. Способен формировать, продвигать и реализовывать туристские и экскурсионные услуги с использованием современных информационно-коммуникативных технологий	ПКО-2.1. Формирует, продвигает и реализует туристские и экскурсионные услуги, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать основы современных информационно-коммуникативных технологий Уметь использовать технические средства и технологии в оказании социально-культурных и туристских услуг. Владеть эффективной управленческой коммуникацией в профессиональной среде.	Устный опрос, тестирование
	ПКО-2.2. Использует нормативно-правовые документы и стандарты при организации туристской и экскурсионной деятельности	Знать нормативно-правовые основы организации управления туристским комплексом. Уметь грамотно и безоценочно использовать нормативно-правовые документы и стандарты в процессе управления туристской организацией. Владеть навыками использования информационно-поисковых систем для туристских организаций.	Выполнение учебно-исследовательских реферативных работ
	ПКО-2.3. Осуществляет оценку эффективности мероприятий по формированию, продвижению и реализации туристских и экскурсионных услуг	Знать и осознавать важность системного анализа и оценки эффективности мероприятий по организации управления туристским комплексом. Уметь решать задачи технического и технологического оснащения предприятий туристской сферы. Владеть организации деятельности предприятий туризма по продвижению и реализации ту-	Выполнение учебно-исследовательских реферативных работ

		ристских и экскурсионных услуг.	
--	--	---------------------------------	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Трудоемкость	очная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	3 з.е.	3 з.е.
часов по учебному плану, из них	108	108
<b>Контактная работа</b> , в том числе: аудиторные занятия:		
– занятия лекционного типа	16	0
– занятия семинарского типа	16	4
контроль самостоятельной работы	1	1
<b>Промежуточная аттестация</b> зачет		4
<b>Самостоятельная работа</b>	75	99

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля),  Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)		Контроль самостоятельной		промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения	
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Организация управления туристским комплексом	13	13	2		2	1					9	12
Тема 2. Организация деятельности предприятий туризма	14	13	2		2						10	13
Тема 3. Задачи технического и технологического оснащения предприятий туристской сферы	13	12	2		2						9	12
Тема 4. Использование технических средств и технологий в оказании социально-культурных и туристских услуг	14	13	2		2						10	13
Тема 5. Классификация и внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса	13	13	2		2	1					9	12
Тема 6. Базы данных, системы управления базами данных. Информационно-поисковые системы для туристских организаций.	13	13	2		2	1					9	12

Тема 7. Основы построения автоматизированных систем управления предприятием сферы туризма	14	13	2		2							10	13
Тема 8. Автоматизированные системы бронирования и резервирования в туризме	13	13	2		2	1						9	12
В том числе текущий контроль	1	1						1	1				
<b>Зачет</b>		4									4		
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>16</b>		<b>16</b>	<b>4</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>75</b>	<b>99</b>

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углубленному изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к зачёту.

##### Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Современные технологии управления в туризме, созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10333>.

##### Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Подготовка к занятиям семинарского типа (практическим занятиям) – традиционная форма самостоятельной работы обучающихся, включает отработку лекционного материала, изучение рекомендованной литературы, конспектирование предложенных источников.

Подготовка к опросу, проводимому в рамках практического занятия, требует уяснения вопросов, вынесенных на конкретное занятие, подготовки выступлений, повторения основных терминов, запоминания значений основных понятий.

На практических занятиях рассматриваются наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, как свидетельствует преподавательская практика, наиболее трудно усваиваются студентами. Готовиться к практическим занятиям необходимо заблаговременно.

*Подготовка к семинарским (практическим) занятиям включает в себя:*

- обязательное ознакомление с планом практического занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- изучение дополнительной литературы по теме практического занятия с обязатель-

ным конспектированием материала, который понадобится при обсуждении на семинаре.

*Помните, что необходимо:*

- выписать основные термины и запомнить их дефиниции;
- записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- иметь продуманные и аргументировано обоснованные формулировки собственной позиции по каждому вопросу плана практического занятия;
- сформулировать краткий, но ёмкий вывод по теме каждого практического занятия;
- обращаться за консультацией к преподавателю при возникновении затруднений в освоении материала практической работы.

Выступление на практических занятиях должно удовлетворять следующим требованиям: в выступлении излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Большую помощь при подготовке к занятиям может оказать изучение публикаций в научных журналах, а также специальные Интернет-ресурсы по тематике дисциплины, указанные п. 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

### **Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой**

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности, подготовки к занятию, написанию отчетности, оценки текущей успеваемости.

#### **Методические рекомендации**

Работа с литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

После завершения изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после их публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

### **Подготовка к устному опросу на занятии (зачете)**

#### **Методические рекомендации**

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.

2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).

3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.

6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его

основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

### **Рекомендации для написания учебно-исследовательской реферативной работы**

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таковым работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

### **Методические рекомендации**

Сформулируйте тему работы, причём она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

### ***Примерный алгоритм действий при написании реферата:***

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).

2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

**Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу**

*адреса доступа к документам:*

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине**

### **5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

### **Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации**

<b>Оценка</b>		<b>Уровень подготовки</b>
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном

	тельно	этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

### Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<b>Знания</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<b>Умения</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Навыки</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

## 5.2. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

### Критерии оценки тестирования

**Оценка «отлично»** – 80-100 % правильных ответов;

**Оценка «хорошо»** – 60-79 % правильных ответов;

**Оценка «удовлетворительно»** – 40-59% правильных ответов.

**Оценка «неудовлетворительно»** – менее 40% правильных ответов.

### Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией

**Оценка «отлично»** – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.

**Оценка «хорошо»** – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

**Оценка «удовлетворительно»** – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников.



При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

**Оценка «неудовлетворительно»** – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

#### **Критерии устного ответа студента при опросе на занятии / на зачете**

**Оценка «отлично»** выставляется, когда студент глубоко усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, демонстрирует необходимые умения и владения при выполнении контрольных заданий, грамотно обосновывает собственную позицию.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении контрольных заданий.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в том случае, когда студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно грамотные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения при выполнении контрольных заданий.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины, демонстрирует отсутствие необходимых умений и владений при выполнении контрольных заданий.

### **5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции**

#### **Типовые вопросы для устного опроса для оценки сформированности компетенции ОПК-1**

1. Информационные технологии в офисе туристического предприятия.
2. Международные системы бронирования.
3. Глобальная сеть Интернет и ее использование в туризме
4. Туристическая индустрия и материально-техническая база туризма.
5. Инновационный менеджмент как особый тип управления.
6. Стратегии развития бизнеса в туризме на базе новых технологий
7. Программное обеспечение туристского офиса.
8. Базы данных, системы управления базами данных.
9. Информационно-поисковые системы для туристских организаций.
10. Прикладные программы по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

#### **Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-1**

##### **1. Выберите критерии, по которым осуществляется разделение труда в управлении:**

1. Технология управления.
2. Функции управления.
3. Техника управления.
4. Профессиональная подготовка.
5. Иерархия управления.
6. Стилль управления.

**2. Предметом рассмотрения теории управления являются:**

1. Организационно-управленческие отношения.
2. Организационно-экономические отношения.
3. Технологическая документация.

**3. Статику системы управления определяют:**

1. Функции управления.
2. Структура управления.
3. Технология управления.
4. Цели управления.

**4. Технология принятия решения – это (С)**

1. Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений.
2. Методы разработки альтернатив и обоснования решений.
3. Экспертные методы разработки решений.

**5. Понятие «эффективность управления» относится: (ПС)**

- 1) к объекту управления;
- 2) к субъекту управления;
- 3) к технологии производства.

**6. Выберите правильный ответ.**

**Что должно чаще проводиться на уровне организации управления туристической компании?**

1. стимулирование;
2. структурирование;
3. перераспределение полномочий;
4. перераспределение ответственности;
5. регулирование.

**Темы учебно-исследовательских реферативных работ  
для оценки сформированности компетенции ОПК-1**

1. Системы автоматизации туристической деятельности.
2. Реклама туристского продукта и услуг в Интернет.
3. Глобальные системы бронирования и резервирования.
4. Специальные программные продукты для турпредприятий.
5. Электронные системы продаж в управлении туризмом.
6. Интернет-технологии электронной коммерции.
7. Реализация турпродукта.
8. Современные системы бронирования.
9. Возможности Интернета в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.
10. Информационные технологии электронной коммерции в туризме
11. Системы электронных платежей, цифровые деньги

**Типовые вопросы для устного опроса  
для оценки сформированности компетенции ПКО-2**

1. Современная туристская индустрия
2. Характеристика и особенности туристских услуг
3. Туристские фирмы и их разновидности
4. Роли и функции сотрудников туристской фирмы

5. Распределение ролей в туристской фирме
6. Требования к персоналу туристской фирмы
7. Организационные структуры управления туристскими предприятиями
8. Типы организационных структур управления
9. Преимущества и недостатки структур управления

**Типовые тестовые задания  
для оценки сформированности компетенции ПКО-2**

**1. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии туризма – это:**

- а) структура туристского рынка
- б) рынок туристских услуг
- в) ассоциация потребителей индустрии туризма

**2. Стратегическое планирование – это...**

- а) набор действий и решений по достижению целей
- б) перспективный план мероприятий
- в) желательное конечное состояние организации
- г) выбор способа достижения целей

**3. Мотивация – это...**

- а) совокупность принципов и методов управления
- б) метод, в котором используется накопленный опыт и допущения насчет будущего
- в) процесс побуждения себя и других к действию
- г) процесс передачи полномочий

**4. Делегирование – это...**

- а) передача ответственности
- б) передача задач
- в) передача задач и полномочий
- г) передача полномочий

**5. Планирование деловых переговоров не включает в себя:**

- а) аргументацию
- б) подготовку к переговорам
- в) передачу информации
- г) нет верного ответа

**6. Миссия организации – это...**

- а) предназначение организации
- б) философия организации
- в) смысл существования организации
- г) все вместе взятое

**7. Отметьте ответ, не относящийся к стилю руководства:**

- а) либеральный
- б) доминирующий
- в) автократичный
- г) демократичный

**8. Преимущества компромисса заключаются в:**

- а) быстром разрешении конфликта
- б) удовлетворении обеих сторон в конфликте

- в) сведения к минимуму недоброжелательств
- г) все ответы верны

**9. Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации – это:**

- а) анализ среды и стратегическое планирование
- б) контроль
- в) мотивация
- г) координация

**10. Главная мотивация менеджмента – это...**

- а) соблюдение принципов управления
- б) реализация поставленных целей
- в) создание новых рынков сбыта
- г) обеспечение запросов клиентов

**Темы учебно-исследовательских реферативных работ  
для оценки сформированности компетенции ПКО-2**

1. Развитие мировой индустрии туризма.
2. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии туризма.
3. Классификации туристских предприятий.
4. Нормативно-правовая база туристского бизнеса.
5. Этапы технологического цикла обслуживания туристов в туристской фирме.
6. Бронирование туров: источники запросов на бронирование, типы бронирования, аннуляция бронирования
7. Информационные технологии в индустрии туризма.
8. Системы автоматизации управления турфирмой
9. Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом.
10. Системы автоматизации управления ресторанным бизнесом и индустрией развлечений.

**Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к зачёту)**

№	Вопрос	Код формируемой компетенции
1.	Организация управления туристским комплексом в России	ПКО-2
2.	Цели, функции и структура управления туристской организацией	ПКО-2
3.	Новые организационные формы управления туристскими организациями	ПКО-2
4.	Виды туристских комплексов	ПКО-2
5.	Туристическая индустрия и материально-техническая база туризма	ПКО-2
6.	Туристическое предприятие, его внешняя и внутренняя среда	ПКО-2
7.	Туроператоры и турпосредники, их виды	ПКО-2
8.	Организационно-правовые формы туристических предприятий. Факторы, определяющие их выбор	ПКО-2
9.	Использование технических средств в оказании социально-культурных и туристских услуг	ОПК-1
10.	Задачи технического и технологического оснащения предприятий туристской сферы	ОПК-1
11.	Управление организацией индустрии туризма путем достижения конкурентных преимуществ на рынке	ПКО-2
12.	Развитие новых организационных форм управления в индустрии туризма	ПКО-2
13.	Управление персоналом в организациях индустрии туризма как средство достижения конкурентных преимуществ	ПКО-2
14.	Методы принятия решений, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере ту-	ПКО-2

	ризма	
15.	Понятие информационного обеспечения туризма. Основные направления развития информационных технологий в туризме	ОПК-1
16.	Системы автоматизации туристической деятельности	ОПК-1
17.	Специальные программные продукты для турпредприятий	ОПК-1
18.	Оперативный и стратегический контроль предприятия туризма	ОПК-1
19.	Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе	ОПК-1
20.	Основные туристические услуги, бронируемые через интернет	ОПК-1
21.	Перспективные разработки программ автоматизации туристского офиса	ОПК-1
22.	Туристические порталы в сети Интернет и их взаимодействие с турпредприятиями.	ОПК-1
23.	Использование новых информационных технологий для продвижения туристических услуг предприятиями туризма	ОПК-1
24.	Электронная система бронирования и резервирования туристских услуг в Интернет	ОПК-1
25.	Проблемы использования информационных технологий в туризме	ОПК-1

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

1. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова ; ответственный редактор В.П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 205 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06479-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-471501#page/1>
2. Чудновский, А.Д. Информационные технологии управления в туризме : учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А. – М.: КноРус, 2021. – 101 с. – ISBN 978-5-406-05194-8. – URL: <https://www.book.ru/view/5/0c12f39db6a57a078966766fc776607a>
3. Чудновский, А.Д. Управление туристско-рекреационным комплексом современной экономики : учебное пособие / Чудновский А.Д. – М.: Русайнс, 2021. – 147 с. – ISBN 978-5-4365-5648-2. – URL: <https://www.book.ru/view/5/a83fac67e8f17f3b17ba5dad0919c7f5>

### б) дополнительная литература:

1. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учеб. пособие / А.Ю. Баранова. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 180 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002229>
2. Блиновская, Я.Ю. Информационные технологии в туризме : учебное пособие / Я.Ю. Блиновская, В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 358 с. – ISBN 978-5-9765-0251-2. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/119304/#1>
3. Богданов, Е.И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В.П. Орловская ; под ред. проф. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 318 с. – ISBN 978-5-16-014813-7. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/read?id=372958>
4. Быстров, С.А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 375 с. – ISBN 978-5-16-014917-2. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/read?id=367053>
5. Градинарова, А.А. Анализ деятельности предприятий туризма : учебное пособие / А.А. Градинарова. – Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. – 137 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/166719/#1>

6. Джум, Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр : ИНФРАМ, 2019. – 368 с. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-9776-0329-4. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/read?id=368181>
7. Информационные технологии управления в туризме. Учебное пособие : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2019. – 101 с. – ISBN 978-5-406-06947-9 // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/book/931116>
8. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм» : монография / Т.В. Бай. – М.: Русайнс, 2018. – 173 с. – ISBN 978-5-4365-2140-4. // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/book/926593>
9. Коновалова, Е.Е. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства: сборник статей / Коновалова Е.Е. – М.: Русайнс, 2020. – 172 с. – ISBN 978-5-4365-6657-3. – URL: <https://www.book.ru/view5/c414e904b3800a696bc9f4db2db4e3da>
10. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. Учебное пособие : учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2019. – 198 с. – ISBN 978-5-406-06922-6. // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/book/931225>
11. Туризм: технология и организация туристского обслуживания : учебное пособие / составители Н.К. Сердюкова, Д.А. Сердюков. – Сочи: СГУ, 2019. – 44 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/147783/#1>

#### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

#### ***Профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)
2. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

#### ***Свободно распространяемое программное обеспечение:***

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;
- программное обеспечение «КонсультантПлюс».

#### ***Электронные библиотечные системы и библиотеки:***

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.ura.it.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>

**Фундаментальная библиотека ННГУ** [www.lib.unn.ru/](http://www.lib.unn.ru/)

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: [lib.arz.unn.ru](http://lib.arz.unn.ru)

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины Б.1.О.11 «Современные технологии управления в туризме» составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (ОС ННГУ) (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

Кандидат психологических  
наук, доцент

Болотин Ю.Е.

Рецензент (ы):

Кандидат исторических наук

Бодрин А.В.

Кафедра социальной работы, сервиса и туризма  
зав. кафедрой  
д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК психолого-педагогического факультета  
преподаватель

Николаева Л.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.