

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 ННГУ - Психолого-педагогический факультет

---

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 6 от 31.05.2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Современные технологии управления в туризме

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

43.03.02 - Туризм

---

Направленность образовательной программы

Экскурсионная деятельность

---

Форма обучения

заочная

---

г. Арзамас

2023 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.11 Современные технологии управления в туризме относится к обязательной части образовательной программы.

## 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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
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. ОПК-1.2: Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	ОПК-1.1: 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.  ОПК-1.2: 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.	Опрос Реферат Тест	Зачёт: Контрольные вопросы
ПКО-2: Способен формировать, продвигать и	ПКО-2.1: Формирует, продвигает и реализует туристские и экскурсионные	ПКО-2.1: Знать основы современных информационно-	Опрос Реферат Тест	Зачёт:

реализовывать туристские и экскурсионные услуги с использованием современных информационно-коммуникативных технологий	услуги, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. ПКО-2.2: Использует нормативно-правовые документы и стандарты при организации туристской и экскурсионной деятельности ПКО-2.3: Осуществляет оценку эффективности мероприятий по формированию, продвижению и реализации туристских и экскурсионных услуг.	коммуникативных технологий Уметь использовать технические средства и технологии в оказании социально-культурных и туристских услуг. Владеть эффективной управленческой коммуникацией в профессиональной среде.  ПКО-2.2: 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.  ПКО-2.3: 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 туристских и экскурсионных услуг.		Контрольные вопросы
---	---	--	--	---------------------

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3

<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>
в том числе	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	
- занятия лекционного типа	<b>0</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>4</b>
- КСР	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>99</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b> <b>зачёт</b>

### 3.2. Содержание дисциплины

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

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	з ф о	з ф о	з ф о	з ф о	з ф о
Тема 1. Организация управления туристским комплексом	13	0	1	1	12
Тема 2. Организация деятельности предприятий туризма	13	0	0	0	13
Тема 3. Задачи технического и технологического оснащения предприятий туристской сферы	12	0	0	0	12
Тема 4. Использование технических средств и технологий в оказании социально-культурных и туристских услуг	13	0	0	0	13
Тема 5. Классификация и внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса	13	0	1	1	12
Тема 6. Базы данных, системы управления базами данных. Информационно-поисковые системы для туристских организаций	13	0	1	1	12
Тема 7. Основы построения автоматизированных систем управления предприятием сферы туризма	13	0	0	0	13
Тема 8. Автоматизированные системы бронирования и резервирования в туризме	13	0	1	1	12
Аттестация	4				
КСР	1			1	
Итого	108	0	4	5	99

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

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Современные технологии управления в туризме" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10333>).

Иные учебно-методические материалы: <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 текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

### **5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

#### **5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) 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.

#### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) 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

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)**

Оценка	Критерии оценивания
отлично	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
хорошо	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
удовлетворительно	студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно грамотные формулировки, нарушает

Оценка	Критерии оценивания
	последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения при выполнении контрольных заданий
неудовлетворительно	ответ студента содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины, демонстрирует отсутствие необходимых умений и владений при выполнении контрольных заданий

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) 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

### 5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПКО-2

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

### Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
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	Критерии оценивания
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
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
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.

#### **5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) 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. Стиль управления.

##### **1. Предметом рассмотрения теории управления являются:**

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

##### **1. Статику системы управления определяют:**

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

##### **1. 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.

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

- 1) к объекту управления;

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

**1. 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.

**5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) 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

**1. 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

**1. 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

**1. Делегирование – это...**

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

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

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

**1. Миссия организации – это...**

- а) предназначение организации
- б) философия организации
- в) смысл существования организации



г) все вместе взятое

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

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

**1. Преимущества компромисса заключаются в:**

- а) быстром разрешении конфликта
- б) удовлетворении обеих сторон в конфликте
- в) сведении к минимуму недоброжелательств
- г) все ответы верны

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

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

**1. Главная мотивация менеджмента – это...**

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

**Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
отлично	80-100 % правильных ответов
хорошо	60-79 % правильных ответов
удовлетворительно	40-59% правильных ответов
неудовлетворительно	менее 40% правильных ответов

**5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации**

**Шкала оценивания сформированности компетенций**

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	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 программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

- Феденева И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; отв. ред. Нехорошков В. П. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 205 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/491576> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-06479-7 : 689.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785416&idb=0>.
- Чудновский А.Д.; Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме : Учебное пособие / Чудновский А.Д. - Москва : КноРус, 2021. - 101 с. - ISBN 978-5-406-05194-8. - Текст : электронный // ЭБС "BOOK.RU"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=562747&idb=0>.

3. Чудновский А. Д. Управление туристско-рекреационным комплексом современной экономики : Учебное пособие / Чудновский А. Д. - Москва : Русайнс, 2021. - 147 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-4365-5648-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=849745&idb=0>.

#### Дополнительная литература:

1. Баранова Алла Юрьевна. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : Учебное пособие / Сочинский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 180 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-004452-1. - ISBN 978-5-16-100787-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=770725&idb=0>.
2. Быстров Сергей Александрович. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : Учебник / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 375 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014026-1. - ISBN 978-5-16-106572-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=792254&idb=0>.
3. Малыгина М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности / Малыгина М. В. - Омск : СибГУФК, 2017. - 136 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции СибГУФК - Сервис и туризм. - ISBN 978-5-9500578-1-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=745887&idb=0>.
4. Градинарова А. А. Анализ деятельности предприятий туризма : учебное пособие / Градинарова А. А. - Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. - 137 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции ДонНУЭТ имени Туган-Барановского - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=751836&idb=0>.
5. Джум Татьяна Александровна. Организация сервисного обслуживания в туризме : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л. - Москва : Издательство "Магистр", 2019. - 368 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9776-0329-4. - ISBN 978-5-16-500053-9. - ISBN 978-5-16-010190-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=740603&idb=0>.
6. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм» : Учебное пособие / Бай Т.В. - Москва : Русайнс, 2022. - 173 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-4365-0596-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=809881&idb=0>.
7. Коновалова Е.Е. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства - 2021 : Материалы конференций. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. - 912 с. - ВО - Магистратура., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=832383&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

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 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.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znaniy» <http://znaniy.com/>

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)

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

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Болотин Юрий Евгеньевич, кандидат психологических наук, доцент.

Рецензент(ы): Бодрин Алексей Владимирович, кандидат исторических наук.

Заведующий кафедрой: Акутина Светлана Петровна, доктор педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.23, протокол № 5.