

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 07.05.2024 15:24:49

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa1231774730909b90cbe

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**

**(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, доцент

\_\_\_\_\_ Н.И. Севрюгина

25.12.2023

**Б1.В.ДЭ.09.01**

**Культура туристского обслуживания  
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций**

Учебный план 43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

экзамены 7

аудиторные занятия 80

самостоятельная работа 64

контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0

часов на контроль 34,7

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	16 5/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,3	0,3	0,3	0,3
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	81,3	81,3	81,3	81,3
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	34,7	34,7	34,7	34,7
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

*кнн, Заведующий кафедрой педагогики и межкультурных коммуникаций, Прилепский В.В.*

Рецензент(ы):

*ИП Шупило Н.А. ТК «Asterium», Шупило Н.Л.;кнн, доктор социологических наук, профессор кафедры гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», Савеленко В.М.*

Рабочая программа дисциплины

**Культура туристского обслуживания**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 25.12.2023 протокол № 4.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций**

Протокол от 25.12.2023 г. № 5

Зав. кафедрой Прилепский Вадим Владимирович

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол № 4 от 25.12.2023.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.1	Целью преподавания дисциплины является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков по использованию информационных систем в управлении гостиничным бизнесом, процессах расчета заработной платы и применению автоматизированных информационных технологий для решения задач управления финансово-хозяйственной деятельностью туристической индустрии.
1.2	
Задачи: Изучить принципы построения и функционирования информационных систем управления финансово-хозяйственной деятельностью туристической индустрии, овладеть технологиями работы с документами, решения расчетных и аналитических задач, дать представление о тенденциях развития информационных технологий в управлении. Изложить методики формирования оперативной и регламентированной отчетности гостиничного предприятия.	
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДЭ.09
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
2.1.2	
2.1.3	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1);
2.1.4	
2.1.5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов
2.1.6	(служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
2.1.7	
2.1.8	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса (ПК-5)
2.1.9	
2.1.10	
2.1.11	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг
2.1.12	Сервисная деятельность
2.1.13	Мультимедиа технологии в туристской индустрии
2.1.14	География международного туризма
2.1.15	Проектная деятельность
2.1.16	Рекреационная география
2.1.17	Организация туристской деятельности
2.1.18	Технологии и организация делового и событийного туризма
2.1.19	Разработка технологии и проведения экскурсий
2.1.20	Технология внутреннего туризма
2.1.21	Туристско-рекреационное ресурсоведение
2.1.22	Страхование в туризме
2.1.23	Цифровые сервисы в индустрии туризма
2.1.24	Брендинг в сфере туризма
2.1.25	Логистика в туризме
2.1.26	PR технологии и реклама туристской деятельности
2.1.27	Учет и управление затратами в туристической деятельности
2.1.28	Ценообразование в туризме
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Дисциплина относится к дисциплинам по выбору математического и естественнонаучного цикла. Для изучения названного курса необходимо знание студентами курса математики, информатики, информационное обеспечение управления гостиничным бизнесом, организация гостиничного дела. Знания, полученные при изучении дисциплины «Информационные технологии в управлении гостиничным предприятием» используется в дальнейшем при изучении дисциплин: «Профессиональные компьютерные программы», «Проектирование гостиничной деятельности», в учебно исследовательской и научно-исследовательской работе, при выполнении дипломной работы
2.2.2	
2.2.3	Культура туристского обслуживания
2.2.4	Туристско-рекреационное проектирование

2.2.5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.6	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.7	Производственная практика: проектно-технологическая
2.2.8	Системы искусственного интеллекта
2.2.9	Бухгалтерский и финансовый учет в туризме
2.2.10	Экономика и предпринимательство в сфере туризма

### **3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения**

**УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений**

**УК-2.1: Знает: юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений**

#### **Знать**

Уровень 1	знает юридические основания для представления и описания результатов деятельности
Уровень 2	знает юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач
Уровень 3	знает юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

#### **Уметь**

Уровень 1	умеет осуществлять юридические основания для представления и описания результатов деятельности
Уровень 2	умеет осуществлять юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач
Уровень 3	умеет осуществлять юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

#### **Владеть**

Уровень 1	владеет юридическими основаниями для представления и описания результатов деятельности
Уровень 2	владеет юридическими основаниями для представления и описания результатов деятельности; правовыми нормами для оценки результатов решения задач
Уровень 3	владеет юридическими основаниями для представления и описания результатов деятельности; правовыми нормами для оценки результатов решения задач; правовыми нормами, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

**УК-2.2: Умеет: обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию**

#### **Знать**

Уровень 1	знает как обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
Уровень 2	знает как обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию
Уровень 3	знает как обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию

#### **Уметь**

Уровень 1	умеет обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
Уровень 2	умеет обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию
Уровень 3	умеет обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию

#### **Владеть**

Уровень 1	владеет навыками обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
Уровень 2	владеет навыками обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию
Уровень 3	владеет навыками обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию

<b>УК-2.3: Владеет: правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовыми нормами разработки технического задания проекта, правовыми нормами реализации профильной профессиональной работы; правовыми нормами проведения профессионального обсуждения результатов деятельности</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	знает правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
Уровень 2	знает правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы
Уровень 3	знает правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы; правовые нормы проведения профессионального обсуждения результатов деятельности
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	умеет осуществлять правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
Уровень 2	умеет осуществлять правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы
Уровень 3	умеет осуществлять правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы; правовые нормы проведения профессионального обсуждения результатов деятельности
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	владеет правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности
Уровень 2	владеет правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовыми нормами разработки технического задания проекта, правовыми нормами реализации профильной профессиональной работы
Уровень 3	владеет правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовыми нормами разработки технического задания проекта, правовыми нормами реализации профильной профессиональной работы; правовыми нормами проведения профессионального обсуждения результатов деятельности
<b>ПК-8: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>	
<b>ПК-8.1: Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
Уровень 2	- туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста;
Уровень 3	- процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности;
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;
Уровень 2	- организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 3	использовать методы бизнес-планирования
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;
Уровень 2	- ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов;
Уровень 3	- осуществления предпроектного анализа, оценивания экономической эффективности проекта;
<b>ПК-8.2: Умеет выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
Уровень 2	- туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
Уровень 3	- процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности;
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;
Уровень 2	- организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

Уровень 3	- использовать методы бизнес-планирования;
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;
Уровень 2	- ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов;
Уровень 3	- осуществления предпроектного анализа, оценивания экономической эффективности проекта;
<b>ПК-8.3: Владеет навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
Уровень 2	- туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста;
Уровень 3	- процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности;
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;
Уровень 2	- организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
Уровень 3	- использовать методы бизнес-планирования;
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;
Уровень 2	- ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов;
Уровень 3	- осуществления предпроектного анализа, оценивания экономической эффективности проекта;

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ . подг.
	<b>Раздел 1. Раздел 1. Инновационное проектирование: менеджмент</b>					
1.1	Тема 1. Инновационный проект и его роль в менеджменте инноваций /Лек/	7	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
1.2	Тема 1. Инновационный проект и его роль в менеджменте инноваций /Пр/	7	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
1.3	1. Основные черты современного туризма /Ср/	7	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
1.4	Тема 2. Финансовое обеспечение инновационных проектов /Лек/	7	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
1.5	Тема 2. Финансовое обеспечение инновационных проектов /Пр/	7	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
1.6	Тема 2. Финансовое обеспечение инновационных проектов /Ср/	7	10	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	
	<b>Раздел 2. Раздел 2. Инновационное проектирование туристско-рекреационных зон</b>					

2.1	Тема 1. Принципы инновационного проектирования и оценка ресурсов территории в проектировании и развитии туристско-рекреационных зон /Лек/	7	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.2	Тема 1. Принципы инновационного проектирования и оценка ресурсов территории в проектировании и развитии туристско-рекреационных зон /Пр/	7	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.3	Тема 1. Принципы инновационного проектирования и оценка ресурсов территории в проектировании и развитии туристско-рекреационных зон /Ср/	7	20	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.4	Тема 2. Управление инновационным проектом туристско-рекреационных зон /Лек/	7	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.5	Тема 2. Управление инновационным проектом туристско-рекреационных зон /Пр/	7	12	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
2.6	Тема 2. Управление инновационным проектом туристско-рекреационных зон /Ср/	7	24	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
<b>Раздел 3. Контактная работа</b>					
3.1	экзамен /КАЭ/	7	0,3	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6
3.2	Консультация перед экзаменом /Консл/	7	1	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие и принципы организации ИСУ ГП.
2. Сравнительная характеристика ИСУ ГП.
3. Структура ИСУ ГП.
4. Классификация ИСУ ГП, тенденции развития ИСУ ГП.
5. Настройка пользователей системы 1С: Предприятие 8.1
6. Настройка учетной политики 1С: предприятие 8.1
7. Настройка параметров учета
8. Работа со справочником «Номенклатура».
9. Работа со справочником «Контрагенты»
10. Ввод начальных остатков
11. План счетов.
12. Настройка и ведение аналитического учета в 1С: Предприятие.
13. Учет кассовых операций.
14. Отчетность по кассовым операциям и ее формирование в системе 1С: Предприятие
15. Учет банковских операций.
16. Отчетность по банковским операциям и ее формирование в системе 1С: Предприятие
17. Учет нематериальных активов

18. Учет расчетов с подотчетными лицами
19. Учет операций по расчетному счету
20. Кадровый учет в системе 1С: Предприятие
21. Отчетность по кадрам
22. Начисление заработной платы
23. Отчеты по оплате труда
24. Особенности учета основных средств.
25. Особенности учета основных средств требующих монтажа.
26. Регистры учета основных средств и отчетность по ОС.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Определение информационной технологии.
2. Составляющие информационной технологии
3. Классификация информационных технологий
4. Стандарты пользовательского интерфейса информационных технологий,
5. Критерии оценки информационных технологий.
6. Логические и физические уровни информационных технологий.
7. Обеспечивающие и физические информационные технологии.
8. Понятие распределенной функциональной информационной технологии.
9. Технология обработки данных и ее виды; технологический процесс обработки и защиты дан-ных.
10. Графическое изображение технологического процесса, меню, схемы данных, схемы взаимо-действия.
11. Структура базовой ИТ.
12. Модели и подсистемы базовой ИТ.
13. Особенности новых ИТ
14. Модели, методы и средства реализации новых ИТ.
15. Функциональные задачи, формируемые на основе информационных моделей управления.
16. Технологии открытых систем.
17. Этапы разработки технологических процессов.
18. Параметры технологических процессов.
19. Понятие и принципы организации АРМ.
20. Гостиничное предприятие в системе информационных технологий.
21. Классификация информационных технологий гостиничного дела.
22. Задачи, решаемые гостиничным предприятием с помощью информационных технологий.
23. Подходы к выбору систем автоматизации и управления гостиничным предприятием.
24. Системы автоматизации и управления гостиничным предприятием.
25. Системы управления: понятие, факторы, влияющие на управление, подходы к выбору сис-тем.
26. Программные продукты компании HRS.
27. Система управления гостиницей epitome PMS.
28. Гостиничная системе Edelweiss/Medallion компании Рексофт.
29. Система автоматизации «Отель 2.3».
30. Программный комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI HOTEL
31. Подходы к выбору оптимальной системы автоматизации управления гостиничным предпри-ятием.
32. Проектирование внедрения компьютерной системы управления гостиничным предприятием.
33. Подходы к решению проблем внедрения и эксплуатации компьютерной системы управления.

### 5.3. Фонд оценочных средств

1. Какой из перечисленных ниже документов является обязательным для осуществления туроператорской деятельности на территории РФ с 01.06.2007 г.?
  - А) лицензия на туроператорскую деятельность;
  - Б) договор страхования гражданской ответственности туроператора банковская гарантия;
  - В) сертификат на услуги туроператора.
2. Какой размер финансового обеспечения туроператорской деятельности в сфере внутреннего туризма предусмотрен новой редакцией Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»?
  - А) не менее 100000 руб.;
  - Б) не менее 1000000 руб.;
  - В) не менее 500000 руб.
3. Какой из перечисленных видов деятельности относится к туроператорской деятельности?
  - А) прокат легковых автомобилей;
  - Б) формирование туристского продукта;
  - В) производство туристского снаряжения.
4. В каком из перечисленных ниже документов регламентируется порядок оказания услуг турагентствами?
  - А) Положение о лицензировании турагентской деятельности;
  - Б) схема сертификации No2;
  - В) Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
5. При какой форме организации сбытовой сети туроператора достигается соблюдение технологических стандартов туроператора при рознично продаже турпродукта во всех



агентствах сети?

- А) франчайзинговая сеть агентств туроператора;
- Б) сеть независимых агентов;
- В) сеть генеральных агентов.

6. Кто несет ответственность за достоверность информации о туристском продукте при его продвижении согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ»?

- А) только туроператор;
- Б) туроператор и турагент;
- В) только турагент.

7. На основании какого документа осуществляется реализация туристского продукта согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ»?

- А) сертификата соответствия;
- Б) договора на реализацию туристского продукта между туристом и турфирмой;
- В) лицензии туроператора.

8. Что из ниже перечисленного является основной целью организаци ознакомительного тура туроператором?

- А) выбор дестинации туроператором;
- Б) сбор информации для туроператорского каталога;
- В) детальное знакомство агентов с дестинацией и объектами размещения.

9. Какое обозначение применяется в туристской практике для обозначения проживания с 3-х разовым питанием? А) НВ; Б) ВВ; В) FВ.

10. Какой из перечисленных ниже терминов означает предоставление туристу номера категорией выше забронированной без доплаты?

- А) перебронирование;
- Б) апгрейд;
- В) резервация.

11. Какая из ниже перечисленных технологических операций относит к формированию турпродукта?

- А) подтверждение бронирования туроператором;
- Б) заключение договора с объектом размещения;
- В) инструктаж туристов перед отправлением в поездку.

12. Какой из перечисленных ниже терминов означает «несвоевременн отказ туроператора от забронированных услуг»?

- А) резервация;
- Б) квотирование;
- В) поздняя аннуляция.

13. Туристы приобрели экскурсионный тур в Чехию. За 5 дней до начала поездки туроператор проинформировал турагентство о том, что туристам отказано в визе. При заключении договора на реализацию турпродукта туристы застраховались от невыезда. Каким образом туристы смогут возместить свои расходы, понесенные при приобретении туристского продукта?

- А) туристы в этом случае не имеют право на компенсацию своих расходов;
- Б) расходы будут компенсированы клиентам страховой компанией н основании условий договора страхования от невыезда;
- В) все расходы обязано возместить турагентство.

14. При каком виде бронирования туроператор обеспечивает более короткий срок подтверждение заявок на туры?

- А) возвратное квотирование;
- Б) по запросу;
- В) при работе без договора.

15. Когда закончится обслуживание по туру с 20.05 на 21 день, если расчетный час 08.00?

- А) 10.06 в 08.00; Б) 09.06 в 08.00; В) 09.06 в 23.59.

16. Какая из перечисленных ниже компьютерных программ является программой автоматизации туроператорской деятельности?

- А) Adobe Photoshop; Б) Эдельвейс; В) Мастер-Тур.

17. Сколько составит комиссия турагента от реализации тура (в руб.), если цена тура 25000 руб., а комиссия составляет 12%?

- А) 3000 руб.; Б) 300 руб.; В) 2850 руб.

18. Определите релиз-дату для заезда с 01.08, если релиз-период по договору туроператора на условиях возвратного квотирования составляет 10 дней?

- А) 21.07; Б) 10.08; В) 22.07.

19. Цена размещения в двухместном номере составляет 1000 руб. за номер в сутки. Рассчитайте стоимость проживания на 7 суток для семьи из 2 взрослых и 1 ребенка 10 лет, если размещение на дополнительном месте для ребенка составляет 70% от стоимости взрослого?

- А) 11900 руб.; Б) 18900 руб.; В) 9450 руб.

20. Как именуется сторона Агентского Договора, по поручению кото осуществляется реализация туристского продукта? ПК-8  
А) Агент; Б) Принципал; В) Комитент.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Перечень видов и форм контроля дисциплины:

- выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- контрольный опрос (устный);
- выполнение тестового задания;
- письменная фиксация информации в виде записей, конспектирования, делового письма, а также в виде докладов, рефератов, тезисов и т.п.

Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа на теоретический вопрос. Задание с выбором одного варианта ответа (ОВ, в задании данного типа предлагается несколько вариантов ответа, среди которых один верный. Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа, включающего полное решение задачи с пояснениями.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Орловская В.П.	Технология и организация предприятия туризма: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=418233">https://znanium.com/catalog/document?id=418233</a>
Л1.2	Абабков Ю.Н., Абабкова М. Ю., Филиппова И.Г.	Маркетинг в туризме: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=421412">https://znanium.com/catalog/document?id=421412</a>
Л1.3	Гладилин В. А.	Организация и менеджмент в туризме: Учебно-практическое пособие	Москва: Русайнс, 2023, URL: <a href="https://book.ru/book/945275">https://book.ru/book/945275</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Аверин А.В., Алексеев А.Н., Брагина Е.В., Григорьева В.В., Гунаре М.Л., Иванова Ю.О., Николаева Ю.В., Поздняков К.К., Швагждиене Б.А.	Модель оценки влияния туризма и индустрии гостеприимства на экономику России: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=417306">https://znanium.com/catalog/document?id=417306</a>
Л2.2	Зайцева Н.А.	Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=422761">https://znanium.com/catalog/document?id=422761</a>
Л2.3	Большаник П. В.	География туризма: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=429208">https://znanium.com/catalog/document?id=429208</a>
Л2.4		Современные проблемы сервиса и туризма, 2023, том 17, № 1: научно-практический журнал	Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=432439">https://znanium.com/catalog/document?id=432439</a>

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Орловская В.П., Богданов Е.И.	Технология и организация предприятия туризма: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=418233">https://znanium.com/catalog/document?id=418233</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.2	Абабков Ю.Н., Абабкова М. Ю., Филиппова И.Г., Богданов Е.И.	Маркетинг в туризме: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=421412">https://znanium.com/catalog/document?id=421412</a>
Л3.3	Орловская В.П., Богданов Е.И.	Технология и организация предприятия туризма: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=430728">https://znanium.com/catalog/document?id=430728</a>
Л3.4	Шаркова А.В., Харитонов Т.В.	Бизнес-планирование в туризме: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023, URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=431540">https://znanium.com/catalog/document?id=431540</a>

### 6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: <a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>		
Э2	Научная электронная библиотека. - Режим доступа: <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>		
Э3	Гуманитарные исследования. - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>		
Э4	Библиографическая поисковая система «Букинист». - Режим доступа: <a href="http://bukinist.agava.ru">http://bukinist.agava.ru</a>		
Э5	Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть. - Режим доступа: <a href="http://www.libweb.ru">http://www.libweb.ru</a>		
Э6	Национальная электронная библиотека. - Режим доступа: <a href="http://nel.nns.ru">http://nel.nns.ru</a>		

### 6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Яндекс Браузер Браузер Яндекс Браузер Лицензионное соглашение на использование программ Яндекс Браузер <a href="https://yandex.ru/legal/browser_agreement/">https://yandex.ru/legal/browser_agreement/</a>		
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный (350шт). Договор № ПР-00037842 от 4 декабря 2023 г. (ООО Прима АйТи)		

### 6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Кодекс – Профессиональные справочные системы <a href="https://kodeks.ru">https://kodeks.ru</a>		
6.3.2.2	РОССТАНДАРТ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии <a href="https://www.gost.ru/portal/gost/">https://www.gost.ru/portal/gost/</a>		
6.3.2.3	ИСО Международная организация по стандартизации <a href="https://www.iso.org/ru/home.html">https://www.iso.org/ru/home.html</a>		
6.3.2.4	ABOUT THE UNIFIED MODELING LANGUAGE SPECIFICATION <a href="https://www.omg.org/spec/UML">https://www.omg.org/spec/UML</a>		

## 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа,	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор, переносной ноутбук
406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор, переносной ноутбук
407	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	40 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
Читальный зал	Читальный зал. Информационно-библиотечный центр. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS Visio Pro 2016 Visual Studio Code Blender Gimp Maxima StarUML V1 IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Adobe Reader DC MS Office Standart 2007 Windows 10 Pro	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Г6/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Г6/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
114а	Компьютерный класс	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Visual Studio Code Blender Gimp Maxima	Стол - 20 шт., стул - 22 шт., рабочее место преподавателя – 1 шт., персональный компьютер с выходом в интернет - 21 шт., доска учебная – 1 шт., многофункциональное устройство – 1 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., проекционный экран – 1 шт., интерактивная доска WR-84A10 с проектором ViewSonic PS501X - 1 шт., соответствующее программное обеспечение

		Oracle VM VirtualBox PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC NetBeans IDE ZEAL Klite Mega Codec Pack MS Office Standart 2010	
123	Компьютерный класс	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Visual Studio Code Blender Gimp Maxima StarUML V1 PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL ARIS Express Archimate Klite Mega Codec Pack Ramus Educational Micro-Cap Evaluation gvSIG Desktop Python	Стол - 20 шт., стул - 21 шт., рабочее место преподавателя – 1 шт., персональный компьютер с выходом в интернет - 21 шт., доска учебная – 1 шт., многофункциональное устройство – 1 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., проекционный экран – 1 шт., соответствующее программное обеспечение

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение обучающимися учебной дисциплины складывается из контактной работы, включающей занятия семинарского типа (практические занятия, коллоквиумы, итоговое занятие), а также самостоятельной работы.

Контактная работа с обучающимися предполагает проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Для подготовки к занятиям практического типа обучающийся должен:

- ознакомиться с планом занятия;
- проработать учебный материал (учебная и научная литература по планам практических занятий);
- составить конспект по теме занятия.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью обучения и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний, выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям, текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

Выполнение домашних заданий осуществляется в форме:

- работы с учебной, учебно-методической и научной литературой, конспектами обучающегося: чтение, изучение, анализ, сбор и обобщение информации, её конспектирование и реферирование,
- подготовки (разработки) схем, таблиц, слайдов, выполнения иных практических заданий.

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине осуществляется в ходе проведения отдельного вида занятия – коллоквиума. Текущий контроль включает в себя текущий тематический контроль, текущий рубежный (модульный)

контроль и текущий итоговый контроль.

Для подготовки к текущему тематическому контролю обучающимся следует изучить учебный материал по теме занятия или отдельным значимым учебным вопросам, по которым будет осуществляться опрос.

Для подготовки к текущему рубежному (модульному) контролю и текущему итоговому контролю обучающимся следует изучить учебный материал по наиболее значимым темам и (или) разделам дисциплины в семестре.

Промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине проводится на основании результатов текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Самостоятельная работа обучающихся имеет большое значение в формировании профессиональных компетенций будущего бакалавра. Самостоятельная работа — одна из важнейших форм овладения знаниями. Но самостоятельная работа требует известных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда обучающийся занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения обучающегося и умение отстаивать их. А это — самое главное в овладении любой наукой.

Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности обучающегося: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое освоение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д. Форма текущего контроля знаний – работа обучающегося на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – письменная (домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен. Самостоятельная работа по дисциплине представляет собой способ организации контроля знаний, предполагающий выполнение заданий в присутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета; для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; освоение карт и других материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.).

Самостоятельная работа обучающихся в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций, работа с компьютерными тренажерами, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий, выполнение домашних заданий, выполнение курсовых работ по дисциплине.

Примерные формы выполнения самостоятельной работы: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.; выполнение чертежей, схем и т.д., разработка и выполнение индивидуального проекта.