Федеральное агентство по образованию Российской Федерации

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Южно-Уральский государственный университет»

Факультет «Сервис и легкая промышленность»

Кафедра «Туризм и социально-культурный сервис»

Специальность «Социально-культурный сервис и туризм»

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом №2 заседания

кафедры от 08.09.2009 г.

**З А Д А Н И Е**

на курсовую работу студента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Килиной Татьяны Борисовны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Группа С-551

1 Дисциплина Технические средства организации туризма

2 Тема работы Техническое оснащение предприятия туризма на примере турфирмы «Спутник»

3 Срок сдачи студентом законченной работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_210 г.

4 Перечень вопросов, подлежащих разработке

Проанализировать деятельность предприятия

Изучить и описать технические средства

Рассмотреть возможность обновления технической базы, в целях продвижения услуг на рынок.

**АННОТАЦИЯ**

Килина Т.Б. Курсовая работа

«Техническое оснащение предприятия

туризма на примере турфирмы

Спутник» – Челябинск: ЮУрГУ,

С-551, 2010. – 24 с., библиогр. список –

9 наим., 1 презентация – CD.

Данная работа представляет собой Курсовой проект, где в первой главе проведен анализ деятельности туристической фирмы «Спутник», а также изучены и описаны технические средства предприятия. Во второй главе изучена история технических средств и рассмотренны возможности обновления технической базы в целях продвижения услуг на рынок. Приложением к данной работе является презентация на CD диске.

Таким образом, данная работа состоит из введения, 2 глав, 2 параграфов, заключения и приложения.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ](#_Toc271292527) ....5

[1 ПРЕДПРИЯТИЕ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ .........6](#_Toc271292528)

1.1 Анализ деятельности предприятия.............................................................7

1.2 Техническое оборудование предприятия...................................................9

[2 ВОЗМОЖНОСТИ ОБНОВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ В ЦЕЛЯХ ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ НА РЫНОК 12](#_Toc271292529)

2.1 История технического оборудования [12](#_Toc271292530)

2.2 Возможности обновления технической базы..........................................17

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 19](#_Toc271292535)

[БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК........................................................](#_Toc271292536)21

[ПРИЛОЖЕНИЯ ..](#_Toc271292537)22

[Приложение А – Технические средства](#_Toc271292538) 22

[Приложение Б – Презентация на CD](#_Toc271292539) 24

# ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день туризм носит массовый характер и становится насущной необходимостью все большего количества людей в мире, по прогнозам число путешествующих с каждым годом будет значительно возрастать.

Туризм сегодня – это глобальный компьютеризированный бизнес, в котором участвуют крупнейшие авиакомпании, гостиничные цепочки и туристические корпорации всего мира. Современный турпродукт становится более гибким и индивидуальным, более привлекательным и доступным для потребителя.

Говоря об актуальности курсовой работы, следует сказать, что персональный компьютер и Интернет, их доступность и надежность, способствуют проникновению во все сферы общества новых информационных технологий. Эти технологии являются, возможно, первыми в истории человечества, обеспечивающими рост производительности в сфере услуг.

Это наблюдается сегодня и в туризме. Ведь туризм и информация неразделимы: решение о поездке принимается на основе информации, сам тур в момент покупки – тоже только информация, информацией обмениваются сотни раз в день все участники туррынка. Значит, нужно уметь работать с информацией, собирать, обрабатывать и принимать на её основе единственно верное решение, что невозможно без качественной современной техники.

Материал, раскрывающий данные вопросы, получен благодаря изучению работ следующих авторов: Моргунов, Б.П. Туризм: учебное пособие для студентов; Квартальнов, В.А. Теория и практика туризма; Волков, Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес и другим.

Целью курсовой работы является изучение влияния технического оснащения на осуществление работы на предприятиях туристического типа.

Объект курсовой работы – выявить обновления технической базы, с целью продвижения туристских услуг на рынок.

Предмет курсовой – изучение существующих технических средств на примере туристического предприятия «Спутник».

Исходя из этого, можно выделить задачи Курсовой работы:

1. проанализировать деятельность туристического предприятия «Спутник»;
2. описать существующие технические средства на предприятии;
3. изучить историю технического оборудования;
4. рассмотреть возможность обновления технической базы.

Говоря о практической значимости, следует отметить, что в Курсовой работе будет рассмотрен и изучен список всех технических средств, необходимых для работы на туристических предприятиях, а также возможность продвижения туристического продукта, благодаря обновлению технической базы предприятия.

**1 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

В современных условиях высокоразвитого производства, оснащенного сложной техникой, необходим научный подход к организации труда. С целью более глубокого изучения деятельности туристических предприятий, необходимо ознакомиться и проанализировать деятельность существующего туристского предприятия – «Спутник».

**1.1 Туристическое предприятие и его техническое оборудование**

Спутник на рынке Челябинска с 1967 года. ООО «Челябинское Бюро Международного туризма «Спутник» функционирует на туристическом рынке 43 года. Время – лучшее свидетельство надежности фирмы и качества торговой марки «Спутник».

За эти годы компания прошла долгий и сложный путь в своем развитии. Было вложено не мало сил нескольких поколений сотрудников в ее становление и процветание. По организационно-правовой форме фирма является обществом с ограниченной ответственностью.

В настоящее время «Спутник» одна из крупнейших туристических компаний Южного Урала, ведущий туроператор по российским и зарубежным маршрутам. За продолжительный срок своего существования компания внесла большой вклад в развитие туристической отрасли нашего региона, завоевала доверие огромного количества поклонников путешествий.

При формировании туристского продукта «Спутник» ориентируется, прежде всего, на запросы потребителей. Поэтому «Спутник» активно участвует в региональных и международных туристских выставках, проводит маркетинговое исследование рынка, участвует в научно-практических конференциях, выступает с докладами по туризму.

«Спутник» предлагает экскурсионные маршруты по Челябинску, Уралу, городам России; сплавы, спелеология; горный туризм; организация отдыха и санаторно-курортного лечения на территории России и за рубежом; прием иностранных туристов и гостей города; обслуживание симпозиумов, конференций и vip туристов; разработка программ для бизнесменов и администраций региона по использованию туристских ресурсов; участие в программах социально экономического развития промышленных предприятий, учреждений культуры, Вузов Челябинской области и региона.

«Спутник» в первую очередь отличают богатый выбор программ отдыха и индивидуальный подход к каждому туристу, сочетающийся со ставшей уже стандартом высокий уровень обслуживания клиентов. Профессионально организованный отдых всегда был востребован у населения, тем более в постоянном ускоряющемся ритме мегаполиса. Изначально делая ставку на высокий уровень обслуживания и комфорт своих туристов, а не на механическое обслуживание туристов, «Спутник» зарекомендовал себя как компанию, индивидуально работающую с каждым посетителем.

Одним из ведущих направлений компании является прием российских и иностранных граждан на Урале. Экскурсионные туры по Уралу призваны познакомить туристов с выдающимися достижениями уральских мастеров, с историей и культурой нашего края, показать особую уникальность и неповторимость природы Урала.

Процесс формирования туристского продукта (туров, экскурсий и т. д.) дело, требующее творческой деятельности высококвалифицированных специалистов. Поэтому сотрудники «Спутника» постоянно повышают свою квалификацию путем проведения специализированных туров по стране и за рубежом, семинаров, тренингов по деловой коммуникативности и занятий с психологом.

Стоит отметить, что главными преимуществами туристического предприятия «Спутник» являются: стабильные темпы развития предприятия, внедрение новых технологий, высокая квалификация специалистов, а также информационное обеспечение новейшими достижениями в науке и технике.

1.2 Технические средства

Традиционным местом продаж туристического продукта является офис туристической фирмы. От его состояния во многом зависит эффективность деятельности. Чистота, аккуратность, наличие офисной мебели, оргтехники, а также квалифицированный и доброжелательный персонал – все это в совокупности располагает потенциальных клиентов туристической фирмы «Спутник» и оказывает влияние на конкурентоспособность реализуемых туров.

Оборудованию офиса туристической фирмы законодательно предъявляются определенные требования. Такие как: наличие вывески, содержащей информацию о полном наименовании туристической фирмы, форме собственности данного предприятия, графике работы; наличие оборудованных рабочих мест для персонала; наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности; наличие стульев (кресел) для обслуживания посетителей; наличие технических средств (средств связи, компьютеров, копировальной и множительной техники).

Перед каждым офисом туристической фирмы находится большая вывеска, выполненная в присущей фирме цветовой гамме, на синем фоне которой белыми буквами написано название фирмы, форма собственности, график работы, а также нарисован фирменный знак предприятия – глобус.

Состояние рабочих мест, их организация напрямую определяют уровень организации труда на предприятии. Кроме этого организация рабочего места непосредственно формирует обстановку, в которой постоянно находится работник на производстве, что влияет на его самочувствие, настроение, работоспособность и, в конечном итоге, на производительность труда.

Организация рабочего места представляет собой материальную основу, обеспечивающую эффективное использование оборудования и рабочей силы. Главной ее целью является обеспечение высококачественного и эффективного выполнения работы в установленные сроки на основе полного использования оборудования, рабочего времени, применения рациональных приемов и методов труда, создания комфортных условий труда, обеспечивающих длительное сохранение работоспособности работников. Для достижения этой цели к рабочему месту предъявляются технические, организационные, экономические и эргономические требования.

Рабочие места персонала туристической фирмы «Спутник» полностью оборудованы. Рабочая мебель персонала и мебель для обслуживания посетителей достаточно проста и удобна. Имеются регулируемые по высоте сидения и регу­лируемые по углу наклона спинки сидений. Столы, специально предназначены для удобного размещения технического оборудования, а также имеют достаточно места для размещения рабочей документации и предметов хозяйственного обихода.

С технической стороны рабочее место каждого сотрудника оснащено прогрессивным оборудованием, необходимой технологической и организационной оснасткой, инструментом. На рабочем столе каждого сотрудника расположен персональный компьютер, оснащенный доступом в Интернет. Компьютер – это рабочий инструмент, одна из самых важных технических составляющих туристической фирмы. Поэтому, компьютер, нуждается в своевременном ремонте и уходе, он должен быть исправным, удобным в обращении и хорошо функционировать.

Также на рабочем месте располагаются: системный блок, мышь, клавиатура, компьютерные колонки, телефон. В непосредственной близости от работников туристической фирмы имеются факс, копировальная и множительная техника (принтер, сканер).

Все эти приборы, так или иначе, влияют на скорость и качество работы сотрудника, поэтому важно следить за тем, чтобы вся техника работала исправно вовремя заменять, чинить её и, что не менее важно, содержать в чистоте.

Также важным атрибутом любой туристической фирмы является – сейф. Туристическая фирма спутник имеет сейф, в котором хранит не только денежные средства, но и важные документы. Сейфы сейчас используются практически во всех отраслях человеческой деятельности. Это изобретение стало очень популярным. Всё же человек беспокоится не только о том, как заработать, но и как защитить заработанное от посягательства извне.

Создать для рабочего наиболее благоприятные условия труда – одна из важных задач любого работодателя, так как от этого зависит уровень производительности труда. Для поддержания оптимальных климатических условий, а также для очистки воздуха от нежелательных частиц в помещении офиса, туристическая фирма «Спутник» использует многофункциональный кондиционер. Предназначенный для снижения температуры воздуха в помещении при жаре, или повышении температуры воздуха в холодное время года.

Не стоит забывать о том, что рационально организованное рабочее место обеспечивает условия труда, правильное построение трудового процесса, позволяет сократить затраты времени, повысить качество выполняемой работы и обеспечить сохранность оборудования.

**2 ВОЗМОЖНОСТИ ОБНОВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ В ЦЕЛЯХ ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ НА РЫНОК**

Туризм в России – одна из самых перспективных и быстроразвивающихся индустрий. Сдерживающим фактором для бурного и качественного роста является низкая информационная грамотность, слабые коммуникации, а также устаревшее техническое оборудование.

* 1. История технического оборудования

Персональный компьютер. Потребность считать возникала у людей вместе с появлением цивилизации. Им было необходимо осуществлять торговые сделки, проводить землемерные работы, управлять запасами урожая, следить за астрономическими циклами. Для этого издревле были изобретены различные инструменты, от счётных палочек и абака, в ходе развития науки и техники, эволюционировавшие в калькуляторы и разнообразные вычислительные устройства, в том числе и персональные компьютеры.

В 1950 году компьютеры были доступны только крупным компаниям из-за своих размеров и цены. В конкурентной борьбе за увеличение продаж фирмы, производящие компьютеры, стремились к удешевлению и миниатюризации своей продукции. Для этого использовались все современные достижения науки: память на магнитных сердечниках, транзисторы, и, наконец, интегральные схемы. К 1965 году мини-компьютер PDP8 занимал объём всего лишь с холодильник и стоимостью в 20 тысяч долларов.

Доступность персональных компьютеров стимулировала написание программного обеспечения; в свою очередь широкий выбор разработанного ПО стимулировал дальнейшее распространение и использование персональных компьютеров в обществе.

В августе 1981 года новый компьютер под названием IBM PC был официально представлен публике и вскоре после этого он приобрел большую популярность у пользователей. Через два года компьютер IBM PC стал стандартом персонального компьютера. Сейчас такие компьютеры составляют около 90 % всех производимых в мире персональных компьютеров.

В разное время с IBM конкурировали ещё только начинавшие компании DEC, Intel, Microsoft, Compaq и некоторые другие.

Огромный успех IBM PC способствовал массовому выпуску PC совместимых клонов множеством компаний и в конечном итоге наступлению эры персональных компьютеров и компьютерной революции.

В настоящее время значение персональных компьютеров в современной жизни невозможно недооценить. Любая уважающая себя фирма не представляет своей деятельности без персонального компьютера.

Системный блок – функциональный элемент, защищающий внутренние компоненты компьютера от внешнего воздействия и механических повреждений, поддерживающий необходимый температурный режим, внутри, экранирующий создаваемые внутренними компонентами электромагнитное излучение и являющийся основой для дальнейшего расширения системы. Системные блоки массово изготавливают заводским способом из деталей на основе стали, алюминия и пластика.

В системном блоке расположены: материнская плата с установленным на ней процессором, ОЗУ, картами расширения (видеокарта, звуковая карта). Отсеки для накопителей – жёстких дисков, дисководов CD-ROM т.п. А также блок питания.

Клавиатура – устройство для ввода информации в компьютер и подачи управляющих сигналов. Содержит стандартный набор клавиш печатной машинки и некоторые дополнительные клавиши – управляющие и функциональные клавиши, клавиши управления курсором и малую цифровую клавиатуру.

Первую машинку изобрел в 1873 году Кристофер Скоулз для усовершенствования каллиграфии. Но с ней была одна проблема: человек начинал печатать с большой скоростью, литеры сталкивались друг с другом, и машинку заклинивало. Тогда Скоулз придумал клавиатуру QWERTY – клавиатуру, которая заставляла машинисток работать медленнее. Это означает, что все больше людей были вынуждены обучаться этой системе и все больше фирм – изготовлять такие клавиатуры, пока она не стала единственным существующим эталоном.

Компьютерная мышь (манипулятор) – одно из указательных устройств ввода, обеспечивающее интерфейс пользователя с компьютером.

Мышь воспринимает своё перемещение в рабочей плоскости (обычно – на участке поверхности стола) и передаёт эту информацию компьютеру. Программа, работающая на компьютере, в ответ на перемещение мыши производит на экране действие, отвечающее направлению и расстоянию этого перемещения. В универсальных интерфейсах с помощью мыши пользователь управляет специальным курсором – указателем – манипулятором элементами интерфейса.

 Первым компьютером, в комплект которого включалась мышь, был представлен в 1981 году. Широкую популярность мышь приобрела благодаря использованию в компьютерах Apple Macintosh и позднее в Windows для IBM PC.

Телефон – устройство для передачи и приёма звука на расстояние. Современные телефоны осуществляют передачу посредством электрических сигналов.

1849году Шарлем Бурселем, инженером-механиком и вице-инспектором парижского телеграфа, разработана идея телефонирования. Первый принцип действия телефона Бурсель изложил в своей диссертации в 1854 году.

Самые первые телефоны были механическими приборами, которые базировались на распространении звука в сплошных средах (воздух) или другие физические средства, в отличие от электрических приборов, использующих электромагнитные сигналы.

Наиболее удобные и используемые телефоны в различных фирмах и предприятиях Dekt.Представляют собой лёгкую систему, состоящую из базы, к которой подключаются линии от городской АТС, и одной или нескольких беспроводных трубок, которые могут переговариваться как между собой, так и звонить по внешним линиям. Работают на частотах 1900 МГц. Радиус действия примерно от 50 до 300 метров.

Факс – это средство (устройство) связи, способное передавать текст, а также различные изображения (рисунок, фотография) по телефонной сети. Принцип работы факса таков: устанавливается связь с адресатом, после чего изображение сканируется, специальное устройство передает сигнал адресату, а принтер факса, находящегося у адресата, распечатывает полученное изображение.

Первая факсовая машина была запатентована в 1843 году (на 33 года раньше, чем телефон) шотландским изобретателем Александром Бейном. Его устройство читало текст, написанный при помощи рельефных металлических букв, и передавало его по телеграфным проводам.

Это устройство долгое время было центром современного офиса, главной технологией, позволяющей рассылать стопки печатных документов по всему миру, давая предпринимателям возможность обмениваться информацией со скоростью, предоставляемой телефонными линиями.

Принтер – это устройство печати цифровой информации на твёрдый носитель, обычно на бумагу.

Первые идеи о создании устройства, напоминающего современную оргтехнику, принадлежат еще пионеру вычислительной техники, Чарльзу Бэббиджу, который вместе с механическим арифмометром изобрел и принтер под названием Difference Engine. Принтер имел узкую направленность: он предназначался для печати таблиц для навигации, проектирования, банковского и страхового дела. Однако он так и не был изготовлен. Спустя 150 лет лондонский Музей Науки воссоздал машину Бэббиджа по чертежам автора. Принтер, состоявший из 4000 частей и весящий 2,5 тонны, удалось собрать только спустя 10 лет. Кстати, тот принтер содержал многие детали, используемые в современной периферии.

Реально действующие модели принтеров появились только в 50 годах двадцатого столетия.

Сканер – устройство для считывания графической и текстовой информации в компьютер.

Первоначально они создавались именно для ввода графических образов, рисунков, фотоснимков, чертежей, схем, графиков, диаграмм. Однако, помимо ввода графики, в настоящее время они все шире используются в довольно сложных интеллектуальных системах OCD или Optical Character Recognition, то есть оптического распознания символов. Эти «умные» системы позволяют вводить в компьютер и читать текст.

Сейф – стальной несгораемый ящик или шкаф для хранения документов, денег и материальных ценностей.

Прародители современных сейфов – сундуки и ларцы – являлись обязательным атрибутом быта не только богатых людей и знати. В них хранились драгоценности и украшения, деньги и ценные бумаги, повседневная домашняя утварь и одежда. Кроме того, сундуки были полноценным предметом интерьера.

Часто сундуки украшали коваными кружевными узорами, расписывали яркими красками и золотом. Со временем все большее значение приобретала функциональность, а внешние украшения отошли на второй план – появились цельнометаллические сундуки с головоломными замками и запорами.

Так, постепенно, сейф входил в жизнь человека, обеспечивая сохранность его ценностей.

Первые огнестойкие сейфы году  поступили в Москву 1991.

Сегодня во всем мире выпускаются и продаются десятки различных типов сейфов. Многие производители и поставщики, стремясь удовлетворить специфические запросы покупателей, украшают свою продукцию металлическими завитками или узорами, которые должны придать сейфам «классический вид».

Технический прогресс и освоение новых экономических пространств привели к росту потребности в сейфах, способных противостоять не только попыткам взлома, но и огневому воздействию. Большое количество подделок вынудило создавать стандарты, а также комитеты и комиссии, которые следили бы за их соблюдением. А количество владельцев сейфов между тем неуклонно растет.

2.1 Возможность обновления технической базы

Основным источником получения информации на туристическом предприятии является Интернет.

Интернет – глобальная компьютерная сеть, дающая доступ к емким специализированным информационным серверам и обеспечивающая электронную почту. Доступ в Интернет и сервис обеспечивается провайдерами.

Интернет способствует продвижению турпродукта на рынок как один из наиболее дешевых видов рекламы. На сайтах различных турфирм маршруты только описаны, но у пользователя Интернет не возникает желания о необходимости купить именно этот тур, именно с этим видом туризма.

Необходимо создать такой промо-сайт, который позволит максимально полноценно и конкретно представить данный вид туризма с использованием различных маркетинговых технологий, который бы заинтересовал клиента не только купить тур, но и стать постоянным клиентом.

Также необходимо, ввести в обиход такой сервис, как Конференц-связь – это услуга связи, обеспечивающая возможность одновременного телефонного общения трех и более абонентов (собеседников). Конференц-связь можно использовать для проведения групповых обсуждений, совещаний или переговоров в тех случаях, когда у собеседников нет возможности встретиться лично, а также в случаях, когда одну и ту же проблему требуется обсудить сразу с несколькими телефонными абонентами.

Использование конференц-связи позволяет значительно экономить временные ресурсы, в результате чего эта услуга получила широкое распространение в мире.

Недостаток туристической фирмы является в том, что пользование Интернет услуг является ограниченным. Каждый работник имеет определенный трафик скачиваемой информации. Это значительно ограничивает возможности сотрудников фирмы.

Часть оборудования является устаревшей. А именно от скорости технического оборудования зависит скорость и производительность труда работников. А также, с целью экономии рабочего времени техническое оборудование должно быть рационально расположено в пределах рабочей зоны.

Правильная планировка должна предусматривать такое размещение работника в зоне рабочего места и такое расположение в ней предметов, используемых в процессе работы, которые бы обеспечили наиболее удобную рабочую позу, наиболее короткие и удобные зоны движения. Правиль­ная планировка рабочего места позволяет устранить лишние тру­довые движения и непроизводительные затраты энергии рабочего, эффективно использовать производственную площадь при обес­печении безопасных условий труда.

Рабочее место является первичным звеном производственно-технологической структуры предприятия, в которой осуществляется процесс производства, его обслуживание и управление. Именно здесь происходит соединение трех основных элементов этого процесса и достигается его главная цель.

Большое значение имеет выбор средств освещения. При освеще­нии рабочих мест необходимо обеспечить достаточный уровень об­щего освещения, специальное освещение рабочей поверхности или пространства, одинаковость освещения, контраст между рабочими элементами и фоном, отсутствие слепящего дейст­вия света, с помощью современного технического оборудования. Этот немаловажный момент не учитывается работодателем в данной туристической фирме, что отрицательно сказывается на производственном процессе.

Для продуктивного продвижения туристических услуг на рынок, туристическая фирма, в качестве рекламных услуг, имеет возможность распространять информацию, информационные буклеты, благодаря системе Интернет на почтовый адрес посетителей, оповещая о новинках и выгодных предложениях.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Тема Курсовой работы «Техническое оснащение предприятия туризма на примере турфирмы «Спутник», является действительно актуальной, поскольку, как выяснилось в ходе проделанной работы, современное техническое оснащение способствует более эффективному обслуживанию деятельности  турфирм.

Целью моей работы являлось изучение влияние технического оснащения на осуществление работы на предприятиях туристического типа, для достижения которой необходимо было решить несколько задач.

При решении первой задачи была проанализирована деятельность туристического предприятия «Спутник», с целью более глубокого изучения деятельности туристических предприятий.

При решении второй и третей задач были описаны существующие технические средства, а также изучена история этих средств, благодаря которым современная туристическая компания, уверенно и успешно работает сегодня, закладывая фундамент завтрашнего процветания.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1 Биржаков, М.Б. Введение в туризм [Текст]/ М.Б. Биржаков. – М.: Прогресс, 1999. – 245 с.

2 Волков, Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес [Текст]/ Ю.Ф. Волков. – Ростов-на-Дону.: Феникс, 2009. ­– 637 с.

3 Ефремова, М.В. Основы технологии туристского бизнеса [Текст]/ М.В. Ефремова. – М.: Свет, 2003. – 57 с.

4 Ильина, Е.Л. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст]/ Е.Л. Ильина. – М.: Знание, 2000. – 60 с.

5 Квартальнов, В.А. Теория и практика туризма [Текст]/ В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 80 с.

6 Маркова, В.Д. Маркетинг услуг // Маркетинг в туризме [Текст]/ В.Д. Маркова. – М.: Знание, 1999. – №4. – 50 с.

7 Моргунов, Б.П. Туризм: учебное пособие для студентов [Текст]/ Б.П. Моргунов. – М.: Прогресс, 1999. 80 с.

8 Саратовцев, Ю.И. Технология туризма [Текст]/ Ю.И. Саратовцев. – С.-Пб.: СПбГИЭУ, 2002. – 68 с.

9 Феоктисов Г.Г. Информационная безопасность общества, личность и средства массовой информации [Текст]/ Феоктисов. – М.: Прогресс, 1996. – 50 с.

  10 Фигурнов В.Э. IBM PC для пользователя [Текст]/ В.Э. Фигурнов. – М.: Прогресс, 1995. – 60 с.

11 Хамидуллина, М.Н. Регулирование турбизнеса: перспективы развития,

стратегия продвижения // Актуальные проблемы в сфере туристического бизнеса: Материалы VII научно-практической конференции студентов и аспирантов [Текст]/ М.Н. Хамидуллина. – Казань.: ТАРИ, 2002. – 45 с.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

ПРИЛОЖЕНИЕ А



Рисунок А.1 – Персональный компьютер



Рисунок А.2 – Принтер



Рисунок А.3 – Сканер



Рисунок А.4 – Факс



Рисунок А.5 – Сейф

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Презентация на CD