

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Факультет физической культуры и спорта

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация обслуживания в предприятиях индустрии туризма

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность образовательной программы

Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.10 Организация обслуживания в предприятиях индустрии туризма относится к части, формируемой участниками образовательных отношений 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
ПК-10: Способен конструировать и продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов	ПК-10.1: Знает: - основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения; - теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов; - особенности организации и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания; - основные направления туристской деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности; ПК-10.2: Умеет: - формировать туристский продукт, описывать факторы развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов; - строить модель продвижения туристского продукта и циклов	ПК-10.1: Уметь: применять принципы социального взаимодействия Знать: методы социального взаимодействия Владеть: практическими навыками социального взаимодействия ПК-10.2: Уметь: соблюдать этические принципы в процессе обслуживания ПК-10.3: Знать: нравственные и психологические аспекты общения; этические принципы сферы обслуживания Владеть: навыками делового общения	Тест	Зачёт: Контрольные вопросы Тест

	<p>оздоровительно-рекреационного обслуживания.</p> <p>ПК-10.3: Имеет опыт: - моделирования туристкой и рекреационной деятельности; - владения методическими приемами реализовывать технологии турагентской и туроператорской деятельности, методами анализа спроса и формирования предложений туристских, рекреационно-реабилитационных и туристских услуг на макро-региональном и региональном уровнях. - владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.</p>			
<p>ПК-16: Способен организовать методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры, культуры, рекреации, спорта и туризма</p>	<p>ПК-16.1: Знает: -опыт работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма</p> <p>ПК-16.2: Умеет: -обобщать и распространять передовой опыт, включая индивидуальный опыт специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма; - информировать работников о современной учебной и методической литературе, об опыте инновационной деятельности организаций, осуществляющих деятельность в области</p>	<p>ПК-16.1: Уметь: собирать и анализировать актуальную информацию об инновациях в туристкой деятельности и новых формах организации обслуживания</p> <p>ПК-16.2: Знать: основные организационные, технологические и управленческие процессы в туристской деятельности</p> <p>Владеть: навыками выбирать и применять эффективные методы, технологии и формы обслуживания, соответствующие запросам потребителей</p>	<p>Практическое задание</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы Задания</p>

физической культуры, спорта и туризма. ПК-16.3: Имеет опыт: - методического сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма	ПК-16.3: Уметь: организовывать работу по обслуживанию туристов в соответствии со стандартами обслуживания Знать: нормативную базу и стандарты организации обслуживания в сфере туризма Владеть: навыками применения стандартов обслуживания в сфере туризма		
---	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	39
Промежуточная аттестация	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

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

Наименование 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	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туристских предприятиях	6	1	1	2	4
Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания в туризме	10	2	2	4	6

Тема 3. Организационные основы обслуживания в сфере гостеприимства	10	3	2	5	5
Тема 4. Организация транспортно- экскурсионного обслуживания	11	2	3	5	6
Тема 5. Услуги, предоставляемые на транспорте	8	2	2	4	4
Тема 6. Организация экскурсионного обслуживания и его место в индустрии туризма	10	3	2	5	5
Тема 7. Особенности обслуживания отдельных категорий туристов	9	2	2	4	5
Тема 8. Обслуживание туристов при реализации различных видов туризма	7	1	2	3	4
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	16	16	33	39

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туристских предприятиях

Тема 2. Культура и безопасность в сфере обслуживания

в туризме

Тема

3. Организационные основы обслуживания в сфере гостеприимства

Тема 4. Организация транспортно-экскурсионного обслуживания

Тема 5. Услуги, предоставляемые на транспорте

Тема 6. Организация экскурсионного обслуживания и его место в индустрии туризма

Тема 7. Особенности обслуживания отдельных категорий туристов

Тема 8. Обслуживание туристов при реализации различных видов туризма

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

-

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 - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-10:

1. Наиболее объемным видом классификации в сфере туризма является:

- классификация по сезонности;
 - по используемому транспорту;
 - по видам туризма.
- сдерживает их экономическое, политическое и социальное развитие;

- способствует их превращению в индустриальные центры;
- способствует развитию отраслей, ориентированных на производство туристских услуг.

как:

- нарушает традиции и обычаи местного населения;
- увеличивает валютные поступления в бюджет страны;

-увеличивает местные доходы.

1. Интеграционные процессы в Европе...

- нарушают сложившиеся туристические связи;
 - способствуют развитию международных туристических обменов;
 - способствуют развитию внутреннего туризма в каждой из стран-участниц.
- внутреннего туризма;
- выездного туризма;
- въездного туризма.

2. Что необходимо для развития международного туризма в России:

- наличие естественных туристических ресурсов;
- высокие темпы экономического роста;
 - кардинальное решение отношений собственности и проведение комплекса мероприятий на государственном уровне по превращению туризма в приоритетное экономическое направление.
- FB;
- HB;
- BB.

1. Нестабильность спроса на туристический продукт зависит от ...

- инвестиций капитала в единицу продукции;
- сезонных колебаний;
 - наличия конкуренции между поставщиками.
 - свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;
 - обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд;
 - свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание
 - права пассажира;
 - обязанности пассажира.
- ½ стоимости билета;
 - нормальный (полный);
 - специальный (льготный);
 - в соответствии с количеством мест багажа.
 - система скидок в зависимости от времени и расстояния полета путем предоставления специальных пластиковых карт;
 - предоставление бесплатного билета один раз в сезон;

- предоставление скидок на билеты для всей семьи один раз в году; - предоставление возможности приобретения билета без очереди.
- первый;
- бизнес;
- люкс;
 - экономический класс.
- внушение покупателю целесообразности потребления услуги или товара;
- разновидность визы;
 - популярная форма отдыха и проведения досуга;

- возвращение величины налога на добавленную стоимость (НДС) на купленные за границей товары.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» 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» Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень 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» 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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-16:

Задание 1. Дайте краткую характеристику обслуживанию туристов воздушным и железнодорожным транспортом.

Задание 2. Дайте краткую характеристику обслуживания туристов автомобильным, морским и речным транспортом.

Задание 3. Опишите программу экскурсионного обслуживания группы детей на пригородном маршруте познавательного тура из города N в город M с использованием разных видов транспорта (на примере конкретных городов РФ) по следующему плану:

- название тура;
- количество туристов;
- сроки обслуживания;
- перечень поставщиков туров; услуг;
- период предоставления услуг каждым предприятием;
- перечень договорных технологических особенностей для согласования с поставщиками услуг;
- перечень туристско-экскурсионных объектов показа, тематику экскурсий;
- комплекс культурно-развлекательных мероприятий;
- виды внутримаршрутного транспорта, количество использованных часов;
- содержание информационного листка к туристской путевке.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» 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» Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень 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» 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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

	знаний вследствие отказа обучающегося от ответа		много негрубых ошибок	подготовки . Допущено несколько негрубых ошибок	подготовки . Допущено несколько несущественных ошибок	подготовк и. Ошибок нет.	
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	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. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».

	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»
--	-------	---

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-10

1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма
2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.
3. Психология обслуживания в туризме. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных услуг, транспорта и т.д.
4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма.
5. Туристская услуга: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности туристских услуг.
6. Организационная структура предприятия туризма, характеристика подразделений.
7. Особенности обслуживания индивидуальных туристов.
8. Требования к персоналу турпредприятия. Формирование системы оценки обслуживания.
9. Особенности формирования программы обслуживания.
10. Этапы обслуживания туристов во время тура. Задачи и особенности каждого из них.
11. Классификация средств перемещения. Современное развитие транспорта. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.
12. Особенности обслуживания на транспорте с учетом индивидуальных

потребностей клиентов.

13. Характеристика услуг на туристских автобусах. Прокат автомобилей – услуга, предоставляемая современным туристам.

14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах

15. Особенности обслуживания туристов в лечебно-оздоровительных турах

16. Специфика туристской услуги.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-16

1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма

2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура.

3. Психология обслуживания в туризме. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных услуг, транспорта и т.д.

4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма.

5. Туристская услуга: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности туристских услуг.

6. Организационная структура предприятия туризма, характеристика подразделений.

7. Особенности обслуживания индивидуальных туристов.

8. Требования к персоналу турпредприятия. Формирование системы оценки обслуживания.

9. Особенности формирования программы обслуживания.

10. Этапы обслуживания туристов во время тура. Задачи и особенности каждого из них.

11. Классификация средств перемещения. Современное развитие транспорта.

Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.

12. Особенности обслуживания на транспорте с учетом индивидуальных потребностей клиентов.

13. Характеристика услуг на туристских автобусах. Прокат автомобилей – услуга, предоставляемая современным туристам.

14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах

15. Особенности обслуживания туристов в лечебно-оздоровительных турах

16. Специфика туристской услуги.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» 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» Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень 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» 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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-10

		Уровень		
	Уровень	знаний в		
Минимально	знаний в	объеме,	Уровень	Уровень

допустимый	объеме,	соответствующ	знаний в	знаний в
уровень	соответствующ	ем программе	объеме,	объеме,
знаний.	ем программе	подготовки.	соответствую	превышающе
Допущено	подготовки.	Допущено	щем	м программу
много	Допущено	несколько	программе	подготовки.
негрубых	несколько	несущественн	подготовки,	
ошибки.	негрубых	ых ошибок	без ошибок.	
	ошибок			

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» 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» Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень 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» 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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-16

Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками.	Продемонстри	Продемонстри	Продемонстр	Продемонс
	рованы все	рованы все	ированы все	ированы вс
	основные	основные	основные	основные

Выполнены все задания но не в полном объеме.				
	умения.	умения.	умения,	умения.
	Решены все	Решены все	решены все	Решены все
	основные	основные	основные	основные
	задачи с негрубыми	задачи . Выполнены все	задачи с отдельными	задачи. Выполнены
	ошибками.	задания, в	несуществен	все задания
	Выполнены все	полном	ным	в полном
	задания, в	объеме, но	недочетами,	объеме без
	полном	некоторые с	выполнены	недочетов
	объеме, но	недочетами.	все задания в	
	некоторые с		полном	
	недочетами.		объеме.	

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» 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» Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень 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» 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	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

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

Основная литература:

1. Туроперейтинг: организация деятельности / Ильина Е.Н. - Москва : Финансы и статистика, 2008., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=635059&idb=0>.
2. Скобкин С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебно-практическое пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям. - М. : Юристъ, 2001. - 224 с. - ISBN 5-7975-0373-5 : 57.00., 1 экз.

Дополнительная литература:

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2015, № Том 9. 3 : Журнал. - Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2015. - 108 с. - ВО - Магистратура., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=611246&idb=0>.

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

1. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463026>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

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

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 подготовки/специальности 49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм.

Автор(ы): Рябова Ольга Вячеславовна, кандидат исторических наук.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 23/01/2025, протокол № 6.