

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Институт экономики и предпринимательства
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума
Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация туроператорских
и турагентских услуг

Уровень высшего образования
бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.02 Туризм

Направленность образовательной программы
Менеджмент международного и внутреннего туризма

Форма обучения
Заочная

Нижний Новгород

2022 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг» относится к дисциплинам по выбору, в соответствии с типом задач профессиональной деятельности Блока 1 «Технологический модуль» Б1.В.ДВ.04.01.04 ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре (заочная форма обучения).

Цель дисциплины – дать студентам знания о месте и роли туризма в мире, об истории развития и становления туризма, как одного из динамично развивающихся видов деятельности, положения туристской отрасли в системе отраслей хозяйства, составляющих туристской индустрии, порядка организации и деятельности основных резидентов, действующих на туристском рынке. Ряд тем посвящены конкретным практическим вопросам соблюдения туристских формальностей, обеспечения безопасности и комфорта туристов, разработке и организации туристских маршрутов.

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	
ПКР-3 Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	ПКР-3.1. Формирует, продвигает и реализует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	<i>Уметь</i> осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) объектов туристской сферы; <i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг; <i>Владеть</i> стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) туристского предприятия в материальных ресурсах и персонале	<i>Тесты, задачи, доклады</i>
	ПКР-3.2 Использует нормативно-правовые документы и	<i>Уметь</i> координация и контроль деятельности департаментов (служб,	<i>Тесты, задачи, доклады</i>

	стандарты при организации туристской деятельности.	отделов); <i>Знать</i> основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; <i>Владеть</i> методами наставничества, делегирования, коучинга и другими современными формами развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) туристского предприятия	
	ПКР-3.3 Осуществляет оценку эффективности мероприятий по формированию, продвижению и реализации туристского продукта	<i>Уметь</i> осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) туристского предприятия; <i>Знать</i> основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; <i>Владеть</i> навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	<i>Тесты, задачи, доклады</i>
<i>ПКР-4</i> Способен продвигать региональные туристские кластеры на внутренний и международный рынок	ПКР-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	<i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг; <i>Уметь</i> разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; <i>Владеть</i> навыками деловых и межличностных	<i>Тесты, задачи, доклады</i>

		коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	
	ПКР-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	<i>Знать</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг; <i>Уметь</i> соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; собеседников <i>Владеть</i> навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	<i>Тесты, задачи, доклады</i>
	ПКР-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<i>Знать</i> основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; <i>Уметь</i> пользоваться специализированными программами, используемыми в письменных коммуникациях, в том числе возможностями информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Владеть</i> специализированными программами, используемыми в туристских предприятиях	<i>Тесты, задачи, доклады</i>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	заочная форма
--	------------------

	обучения
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ
Часов по учебному плану	216
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	15
- занятия лекционного типа	4
- занятия семинарского типа	8
(практические занятия / лабораторные работы)	
самостоятельная работа	192
КСР	3
Промежуточная аттестация – Экзамен, курсовая работа	9

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы											Самостоятельная работа обучающегося, часы			
				из них														
		Очно-заочная	Заочная	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего			Очно-заочная	Заочная	
Тема 1. Тенденции развития международного туризма в 21 веке			21			1									1			20
Тема 2. Туристские фирмы как профессиональные организаторы путешествий			21						1						1			20
Тема 3. Виды туроперейтинга: ТО по въездному, выездному, внутреннему туризму.			21						1						1			20
Тема 4. Ресурсы, материальная база туризма в регионах России. Потребительский рынок российского туристского продукта.			21			1									1			20

Тема 5. Основные туристские поставщики инкаминговых (въездных) туроператоров и особенности их услуг			11					1						1			10
Тема 6. Особенности аутгоинга (формирование выездных туров). Экономическая эффективность выездного туризма.			11					1						1			10
Тема 7. Технологии российского туроператора по организации выездного туризма			11					1						1			10
Тема 8. Организация визовой поддержки и страхования в туризме. Оформление виз российским гражданам, выезжающим за рубеж. Страхование			11			1								1			10
Тема 9. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.			21					1						1			20
Тема 10. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий.			21					1						1			20
Тема 11. Взаимоотношения туристского оператора и зарубежных экскурсионных компаний			21			1								1			20
Тема 12. Современное			13					1						1			12

состояние и перспективы развития туризма в РФ. Перспективы развития мирового туризма																	
В т.ч. текущий контроль – экзамен, курсовая работа			9														
ИТОГО			216			4			8								192

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение тестов, практических заданий, написание рефератов. На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 36 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов;
- компетенциями *ПКР-3* Способность применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий;
- ПКР-4* Способность продвигать региональные туристские кластеры на внутренний и международный рынок.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности. Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг» является экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины (семестра). В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг», созданный в системе электронного обучения ННГУ -

4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<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.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. 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 некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

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

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции
1. Факторы внешней среды, влияющие на осуществление туристской деятельности	ПКР-3
2. Индустрия туризма: современное состояние и перспективы развития	ПКР-3
3. Основные субъекты туристского рынка	ПКР-3
4. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства турпродукта	ПКР-3
5. Основные и дополнительные услуги в составе тура	ПКР-3
6. Классы обслуживания в туризме	ПКР-3
7. Функции туроператора и турагента	ПКР-3
8. Виды туроператоров. Инициативный и рецептивный туроперейтинг. Схемы работы инициативного туроператора	ПКР-3
9. Формы и особенности работы выездного туроператора	ПКР-3
10. Особенности работы туроператора на въездном и внутреннем направлениях	ПКР-3
11. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации. Финансовые гарантии туроператора	ПКР-3
12. Условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта	ПКР-3
13. Групповой туризм. Особенности, достоинства и недостатки.	ПКР-3
14. Преимущества и недостатки инклюзив-туров	ПКР-3
15. Цели и методы определения потребностей целевой аудитории	ПКР-4
16. Цикл работы туроператора. Этапы цикла работы туроператора	ПКР-4
17. Переговоры с поставщиками услуг. Принципы и правила заключения договоров с поставщиками услуг	ПКР-4

18.	Сотрудничество туроператора и иностранных meet-компаний	ПКР-4
19.	Формы сотрудничества туроператора и предприятий размещения	ПКР-4
20.	Формы сотрудничества туроператора и авиаперевозчика	ПКР-4
21.	Взаимодействие туроператора и железных дорог	ПКР-4
22.	Взаимоотношения туроператора и автотранспортных предприятий	ПКР-4
23.	Взаимоотношения туроператора и судовладельцев	ПКР-4
24.	Взаимоотношения туроператора и экскурсионных компаний	ПКР-4
25.	Особенности страхования туристов. Виды страховых программ	ПКР-4
26.	Визовая поддержка российских туристов	ПКР-4
27.	Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов	ПКР-4
28.	Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.	ПКР-4
29.	Турагенты и туроператоры: основные функции и специфика деятельности	ПКР-4
30.	Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту	ПКР-4
31.	Разновидности и методы рекламы турпродукта. PR-акции, как метод продвижения турпродукта	ПКР-4
32.	Каталог туроператора: назначение, содержание и основные требования	ПКР-4
33.	Выставочная деятельность туроператорских компаний	ПКР-4
34.	Контроль качества предоставляемых услуг. Ответственность туроператора по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт.	ПКР-4
35.	Конфликты в туроператорской деятельности. Работа с претензиями.	ПКР-4

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-3.

- 1 Укажите документ, регламентирующий требования к качеству туристских услуг в сетевой организации
 - а Сертификат
 - б Свидетельство
 - в Лицензия
 - г Корпоративный стандарт

Типовые тестовые задания для оценки сформированности знаний компетенции ПКР-4.

- 1 Укажите организацию, имеющую право заниматься разработкой туристского продукта согласно российскому законодательству
 - а турагентская фирма
 - б туроператорская фирма
 - в экскурсионное бюро
 - г департамент туризма

5.2.3. Типовые задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-3, ПКР-4

Задание 1. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

Задание 2. Турагенты направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение.

Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не

был им получен за две недели до прибытия группы? Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?

Темы докладов для оценки сформированности компетенции ПКР-3, ПКР-4

1. Причины и факторы возникновения и развития туризма.
2. Функции, присущие туристскому отдыху.
3. Организации, занимающиеся туризмом в нашей стране.
4. Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания.
5. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах.
6. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
7. История и динамика развития религиозного и паломнического туризма.
8. Европейские туроператоры и их роль на европейском туристском рынке.
9. Социальный туризм- содержание и экономические основы.
10. Таймшер – перспективы мирового развития

Темы курсовых работ

1. Обоснование и разработка анимационной программы для предприятий санаторного комплекса Нижегородской области (на примере конкретного предприятия).
2. Анализ взаимодействия гостиничных предприятий г. Нижнего Новгорода с туристскими фирмами.
3. Технология и проблемы организации экологических туров на территории заказников Нижегородского края.
4. Технология и проблемы организации детских туров по территории Нижегородского края.
5. Технология и проблемы организации лечебно-оздоровительных туров по территории Нижегородского края.
6. Разработка рекламно-информационного материала для турагентства.
7. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
8. Страхование туристов: проблемы, риски и перспективы.
9. Формирование и реализация лечебно-оздоровительных туров.
10. Формирование и реализация автобусных туров.
11. Формирование и реализация познавательных туров.
12. Повышение качества обслуживания в турагентском предприятии.
13. Качество бизнес-процессов в туристском предприятии.
14. Стандартизация туристской деятельности.
15. Разработка технологических документов при формировании туров.
16. Разработка информационных документов для туриста.
17. Создание турпродукта с использованием потенциала сельской местности.
18. Составление инновационных программ обслуживания туристов в рамках событийного туризма.
19. Обучающий туризм: технология формирования туристского продукта и обслуживания туристов.
20. Составление программ обслуживания туров выходного дня.
21. Составление программ обслуживания туристов в формате инсентив – туризма.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 375 с. — (Высшее

образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1120356> (дата обращения: 10.03.2021).

2. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России : практикум / Н.Г. Можаяева. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 112 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-408-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967125> (дата обращения: 10.03.2021).

3. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470587> (дата обращения: 10.03.2021).

б) дополнительная литература

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 399 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-609-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014730> (дата обращения: 10.03.2021).

2. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 300 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). — DOI 10.12737/987201. - ISBN 978-5-16-014476-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1086215> (дата обращения: 10.03.2021).

3. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471519> (дата обращения: 10.03.2021).

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru

д) специализированные издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <http://spst-journal.org> <https://elibrary.ru/titles.asp>
2. Сервис PLUS // Режим доступа: <http://www.service.plus/jour> <https://elibrary.ru/titles.asp>
3. Туризм: право и экономика // Режим доступа: <http://lawinfo.ru/catalog/magazines/turizm-pravo-i-ekonomika> <https://elibrary.ru/titles.asp>
4. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463011>
5. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463026>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:

к.и.н., ст.преподаватель кафедры
сервиса и туризма

О.В. Рябова

Рецензент (ы)

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова