

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
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 31 мая 2023 г. № 6)

Рабочая программа дисциплины

СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

Уровень высшего образования
бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.02 «Туризм»

Направленность образовательной программы
Менеджмент международного и внутреннего туризма

Форма обучения
Очная, заочная

Нижегород
2023 год

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.09 «Страхование в туризме» относится к части ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»), формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре (очная форма обучения) и на 3 курсе в 5 семестре (заочная форма обучения).

Целями освоения дисциплины являются:

- приобретение знаний по технологии определения страховых случаев в туристской деятельности;
- приобретение знаний по технологии страхования туристов;
- овладение умениями по предупреждению наступления страховых случаев в сфере туризма;
- приобретение умений по организации деятельности по страхованию туристского предприятия, его клиентов;
- овладение технологиями по разработке системы мер по страхованию в туризме.

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**	
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Демонстрирует знание основ создания и поддержки в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	У 8.1 Уметь определять технику ведения экскурсии; З 8.1 Знать принципы организации и методики проведения экскурсий; В 8.1 Владеть навыками объезда (обхода) экскурсионного маршрута	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	УК-8.2. Демонстрирует умение создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, грамотно вести себя при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	У 8.2 Уметь организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту; З 8.2 Знать нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; В 8.2 Владеть навыками обеспечения безопасности экскурсантов во время экскурсий	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
ПКР-2. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКР-2.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских и экскурсионных услуг	У 2.1 Уметь разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах; З 2.1 Знать технику публичных выступлений; В 2.1 Владеть навыками выбора приемов информационно-экскурсионной работы	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания

	ПКР-2.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристской организации	У 2.2 Уметь оформлять экскурсионную документацию; З 2.2 Знать методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; В 2.2 Владеть навыками подготовки текста экскурсии и составление методической разработки	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ПКР-2.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и иными сторонними организациями	У 2.3 Уметь осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг; З 2.3 Знать правила оформления коммерческой документации; В 2.3 Владеть навыками отбора экскурсионных объектов для будущей экскурсии	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ПКР-2.4. Использует исторический опыт в процессе взаимодействия с туристами	У 2.4 Уметь использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии; З 2.4 Знать историко-культурные и географические достопримечательности региона; В 2.4 Владеть навыками использования «портфеля экскурсовода»	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ		2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72		72
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	33		11
- занятия лекционного типа	16		4
- занятия семинарского типа	16		6
- текущие консультации	1		1
самостоятельная работа	39		57
Промежуточная аттестация – зачет			4

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе				Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы				
		из них				
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего	

	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
1.Основы страхования	23		21	5		1	5		2				10		3	13		18
2.Основы страхования субъектов туристской деятельности	25		23	6		1	6		2				12		3	13		20
3.Особенности страхования субъектов туристской деятельности	23		23	5		2	5		2				10		3	13		19
Текущая консультация	1		1															
Итого	72		68	16		4	16		6				32		12	39		57
Промежуточная аттестация – зачет			4															
Итого	72		72	16		4	16		6				32		12	39		57

Практические занятия (семинарские 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 прикладной задачи-кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 4 часа.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров; урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг; обеспечение партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами;
- компетенций: ПКР-2.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа. Промежуточная аттестация проходит в традиционных формах (зачет).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных тем рабочей программы. Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

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.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям и материалам периодических изданий.

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами. На семинарских занятиях

студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать. Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине является зачет. В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету 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.

Примеры заданий для самостоятельной работы

1. Теоретическая структура страховой премии. Рисксовая надбавка.
2. Специфика страхования как экономической категории
3. Системы страхового обеспечения практики страхования в РФ.
4. Этапы развития страхового рынка в России.
5. Требования к заключению договора страхования предусмотрены согласно ст. 432 ГК РФ?
6. Виды страховых договоров.
7. Классификация личного страхования.
8. Медицинские расходы не предусмотренные страховым полисом.
9. Несчастные случаи и болезни туристов не считающиеся страховыми?
10. Виды страхования необходимые при туристических поездках.

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 «Страхование в туризме», созданный в системе электронного обучения ННГУ – <https://e-learning.unn.ru>

5. 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						
	Не зачтено			Зачтено			
Знания	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 незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки

Умения	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 незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Навыки	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

Уровень подготовки	
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 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Сущность, необходимость и особенность страхования в туризме.	УК-8
2. Формы страхования, их различия и назначения.	ПКР-2
3. Страхование гражданской ответственности перевозчиков туристов.	ПКР-2

4. Страховой полис: содержание, порядок и правила заполнения, основные назначения.	ПКР-2
5. Страхование профессиональной ответственности туроператора за предоставление некачественного турпродукта.	ПКР-2
6. Страховой тариф, взнос, премия. Различия между ними.	ПКР-2
7. Наиболее типичные страховые события в страховании гостиниц и гостиничного оборудования.	УК-8
8. Страховая франшиза: определение, типы, случаи применения.	ПКР-2
9. Страхование от невыезда. Страховой случай. Страховая сумма, страховая выплата.	УК-8
10. Франшиза условная и безусловная.	ПКР-2
11. Территория и сроки действия договора добровольного страхования туристов от несчастных случаев и смерти (гибели).	УК-8
12. Объекты имущественного страхования отелей и туристских фирм.	ПКР-2
13. Правовые аспекты страхования.	ПКР-2
14. Основные схемы страхования туристов.	ПКР-2
15. Сущность имущественного страхования туристов и туристских организаций.	ПКР-2
16. Основные различия в понятиях «страховая сумма» и «страховое возмещение». Лимит ответственности страховщика.	ПКР-2
17. Методология определения и расчета тарифных ставок (страховых премий) по медицинскому страхованию туристов.	ПКР-2
18. Критерии зависимости страхового тарифа и страховой премии (взноса).	ПКР-2
19. Основные виды страхования, используемые в туризме.	УК-8
20. Особенности калькуляции и производства выплат возмещений основных видов имущественного страхования турбизнеса.	ПКР-2
21. Законодательные, нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере туризма (страхования). Их основное содержание.	ПКР-2
22. Субъекты правоотношений в страховании и туризме, их права и обязанности.	ПКР-2
23. Схемы страхования туристов. Преимущества и недостатки.	ПКР-2
24. Основные обязанности страхователя (туриста, владельца туристской компании или гостиницы).	ПКР-2
25. Варианты полисов страхования туристов, выезжающих за рубеж.	ПКР-2
26. Обязанности страховщика при осуществлении страхования гостиниц и гостиничного оборудования, а также туристов. Его основные функции.	ПКР-2
27. Наиболее типичные страховые события в медицинском страховании туристов.	УК-8
28. Договоры сферы страхования, заключаемые на рынке туристских услуг.	ПКР-2
29. Перечень основных страховых событий, преобладающих в имущественном страховании в сфере туризма.	УК-8
30. События, не являющиеся страховыми в страховании туристов от несчастных случаев и смерти (гибели).	УК-8
31. Критерии выбора страховой компании для проведения имущественного страхования гостиниц и гостиничного оборудования.	ПКР-2
32. Дополнительные виды страхования туристов и туристических организаций, влияние их использования на качество турпродукта.	ПКР-2
33. Действия туристской организации и туриста при отказе в страховой выплате.	ПКР-2
34. Понятия: страховой случай, ущерб, страховая выплата.	ПКР-2

35. Страхование от невыезда (на случай отмены поездки). Страховой случай. Страховая сумма, страховая выплата (методика расчета).	УК-8
36. Территория и срок действия полиса страхования туристов.	ПКР-2
37. Методика расчета начислений и выплат страховых возмещений по страхованию на случай отмены поездки.	ПКР-2
38. Страховой портфель. Правила (условия) страхования. Право на регресс.	ПКР-2
39. Расчет страховой премии по медицинскому страхованию туристов.	ПКР-2
40. Добровольное медицинское страхование туристов (путешественников).	ПКР-2

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций УК-8, ПКР-2

1. Современная рискованная среда в туризме:
 - а) не меняется
 - б) усложняется
 - в) упрощается
 - г) не имеет особенностей
2. Один из обязательных признаков риска, принимаемого на туристское страхование – это:
 - а) высокая вероятность наступления риска
 - б) социальное значение риска
 - в) случайный характер риска
 - г) значительная величина ущерба от риска
3. Основанием для признания неблагоприятного события страховым случаем в туризме является:
 - а) соответствие происшедшего события условиям, изложенным в договоре страхования
 - б) заявление страхователя (туриста)
 - в) нанесение застрахованному имуществу ущерба
 - г) заявление выгодоприобретателя
4. Страхование в туризме может осуществляться:
 - а) только в обязательной форме
 - б) только в добровольной форме
 - в) как в обязательной, так и в добровольной форме
 - г) форма определяется решением страхователя
5. Сторонами основного договора страхования в туризме являются:
 - а) страхователь и выгодоприобретатель
 - б) страхователь и страховщик
 - в) страховщик и перестраховщик
 - г) перестраховщик и перестраховочный брокер
6. Страховые посредники – это:
 - а) страховые агенты и брокеры
 - б) аварийные комиссары
 - в) перестраховщики
 - г) сюрвейеры
7. Органы страхового надзора России:
 - а) финансируют страховой рынок
 - б) предоставляют услуги на страховом рынке
 - в) осуществляют государственное регулирование страхового рынка
 - г) осуществляют посредническую деятельность
8. Страховое событие, которое уже наступило – это:
 - а) страховое покрытие
 - б) страховой случай
 - в) страховая ответственность
 - г) страховая совокупность

9. В страховании между участниками возникают ... отношения.

- а) перераспределительные
- б) незамкнутые
- в) вероятностные
- г) дипломатические

10. К функциям страхования не относится:

- а) предупредительная
- б) сберегательная
- в) рисковая
- г) аналитическая

5.2.3 Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций УК-8, ПКР-2

Пример практического задания

Задание для оценки сформированности умений компетенции УК-8

Генеральный директор, он же собственник, крупного финансового холдинга просматривая очередной отчеты, обратил внимание, что его сотрудники часто берут больничные, плохо справляются с поставленными задачами и в большинстве своем не выполняют KPI. С этим нужно было что-то делать, и генеральный попросил HR-директора компании подготовить предложения по оздоровлению обстановки. Первое, что сделала HR, – провела анонимный опрос с целью выяснить, кто какими заболеваниями страдает, что не устраивает сотрудников в работе и в компании, что хотели бы улучшить. Из 14 тысяч сотрудников анкету заполнили лишь 2% и честно написали, что ничем не болеют и все условия их устраивают. HR-директор не успокоилась и направила запрос в Минздрав, чтобы узнать, какие заболевания в стране преобладают и с чем они связаны. После полученного ответа и анализа всех данных на свет появилась программа «Здоровый образ жизни». Компания предлагала сотрудникам бросить пить и курить, а также начать активно бороться с лишним весом, и готова была за это платить. Был оборудован мини-спорт зал со спортивным офисным инвентарем, а также сотрудникам были обещаны небольшие ежемесячные премии за отказ от сигарет и за сброшенные килограммы. Однако ожидаемых результатов программа не принесла. Лишь небольшой процент сотрудников отказался от вредных привычек и стал следить за собственным здоровьем.

Вопросы и задания:

1. Какие меры Вы предложили бы предпринять для того, чтобы оздоровить компанию?

Пример практического задания

Задание для оценки сформированности знаний компетенции ПКР-2

Туристская компания «Теремок» застраховала свое имущество сроком на один год с ответственностью за кражу со взломом на сумму 400 тыс. руб. Ставка страхового тарифа – 0,3%. По договору страхования предусмотрена безусловная франшиза в размере 10 тыс. руб., при которой предусмотрена скидка к тарифу 2%. В результате действия злоумышленников фактический ущерб АК «Теремок» составил 24 тыс. руб.

Вопросы и задания:

1. Определите размер страхового платежа и сумму страхового возмещения.

5.2.4 Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине согласно учебному плану не предусмотрены.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Северцев Н.А. Введение в безопасность: учебное пособие для вузов / Н.А. Северцев, А.В. Бецов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Высшее

образование). – ISBN 978-5-534-05710-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468288>

2. Скамай Л.Г. Страхование: учебник и практикум для вузов / Л.Г. Скамай. – 4-е изд., перераб. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 322 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-09293-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449731>

б) дополнительная литература

1. Ермасов С.В. Страхование: учебник для бакалавров / С.В. Ермасов, Н.Б. Ермасова. – 5-е изд., перераб. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2019. – 791 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3305-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425155>

2. Ермасов С.В. Страхование в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / С.В. Ермасов, Н.Б. Ермасова. – 6-е изд., перераб. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 244 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06978-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455364>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Интернет-журнал «4Р» – 4p.ru
2. Информационно-аналитический портал «Российский рынок» – russianmarket.ru

г) специализированная литература

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютеры, мультимедийный проектор, экран.

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 ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор
к.э.н., доцент
кафедры сервиса и туризма

Н.А. Шимин

Рецензент:
Зам. генерального директора по персоналу
ОАО «Пансионат «Буревестник»

Ю.Ю. Семенова

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

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.