

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 президиума
Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 30 ноября 2022 г. № 13)

Рабочая программа дисциплины

**Организация обслуживания в туристских
предприятиях**

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, заочная

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация обслуживания в туристских предприятиях» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ООП по направлению подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» профиль «Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм» (квалификация «Бакалавр»).

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**	
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	У 10.1 Уметь осуществлять деятельность по организации и продвижению туристского продукта; З 10.1 Знать основные виды туристского продукта и инструменты его продвижения; В 10.1 Владеть навыками организации основных направлений туристской деятельности	Контрольная работа Тест Практическое задание
	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 оздоровительно-рекреационного обслуживания.	У 10.2 Уметь описывать факторы развития туризма и рекреации; З 10.2 Знать основы продвижения туристского продукта и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания; В 10.2 Владеть навыками формирования и продвижения туристского продукта	Контрольная работа Тест Практическое задание
	ПК-10.3 Имеет опыт: – моделирования туристской и рекреационной деятельности; – владения методическими приемами реализовывать технологии турагентской и туроператорской деятельности, методами анализа спроса и формирования предложений туристских, рекреационно-реабилитационных и туристских	У 10.3 Уметь моделировать туристскую и рекреационную деятельность; З 10.3 Знать основы организации технологии турагентской и туроператорской деятельности; В 10.3 Владеть навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов	Контрольная работа Тест Практическое задание

	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.	оздоровительно-рекреационного обслуживания туристов	
ПК-16. Способен организовать методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма	ПК-16.1 Знает: – опыт работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры	У 16.1 Уметь приобретать навыки работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры; З 16.1 Знать методы работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры; В 16.1 Владеть навыками организации работы специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры	Контрольная работа Тест Практическое задание
	ПК-16.2 Умеет: – обобщать и распространять передовой опыт, включая индивидуальный опыт специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры	У 16.2 Уметь владеть методиками подготовки специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры; З 16.2 Знать основы организации деятельности специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры; В 16.2 Владеть навыками обобщения и распространения передового опыта специалистов в организациях, осуществляющих деятельность в области физической культуры	Контрольная работа Тест Практическое задание
	ПК-16.3 Имеет опыт: – методического сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры	У 16.3 Уметь осуществлять методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры; З 16.3 Знать способы методического сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры; В 3.3 Владеть навыками сопровождения деятельности специалистов в области физической культуры	Контрольная работа Тест Практическое задание

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):	32		9
- занятия лекционного типа	16		4
- занятия семинарского типа	16		4
- текущие консультации	1		1
самостоятельная работа	39		59
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.Теоретические основы системы организации обслуживания в туристских предприятиях	8		4	2		1	2					4		1	4		3	
2.Культура и безопасность в сфере обслуживания в туризме	9		9	2			2			1			4		1	5		8
3.Организационные основы обслуживания в сфере туризма и гостеприимства	9		9	2		1	2						4		1	5		8
4.Организация транспортно-экскурсионного обслуживания	9		9	2			2			1			4		1	5		8
5.Услуги, предоставляемые на транспорте	9		9	2		1	2						4		1	5		8
6.Организация экскурсионного обслуживания в индустрии туризма	9		9	2			2			1			4		1	5		8

7.Особенности обслуживания отдельных категорий туристов	9		9	2		1	2					4		1	5		8
8.Обслуживание туристов при реализации различных видов туризма	9		9	2			2		1			4		1	5		8
Текущая консультация	1		1														
Итого	72		68	16		4	16		4			32		8	39		59
Промежуточная аттестация – зачет			4														
Итого	72		72	16		4	16		4			32		8	39		59

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 прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы. На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов (очная форма) и 4 часа (заочная форма). Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- компетенции ПК-10: Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий
- компетенции ПК-16: Способен организовать методическое сопровождение деятельности специалистов в области физической культуры, рекреации, спорта и туризма

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.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов и презентаций к практическим занятиям, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации.
4. Работу с ресурсами Интернет.
5. Решение практических ситуаций (кейсов).
6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий.
7. Подготовку к тестированию по темам и в целом курсу.
8. Подготовку к зачету по курсу.

Для углубленной проработки материала тем студентам предлагаются задания для самостоятельной работы (индивидуальной или групповой), по результатам которой ими готовится презентация и отчет.

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

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 несущественных 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 несущественными 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	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных	Продemonстрированы базовые навыки при решении	Продemonстрированы базовые навыки при решении	Продemonстрированы навыки при решении нестандартн	Продemonстрирован творческий подход к решению

	оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	навыки. Имели место грубые ошибки	задач с некоторыми недочетами	стандартных задач с некоторыми недочетами	стандартных задач без ошибок и недочетов.	ых задач без ошибок и недочетов.	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

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Особенности, основные принципы, формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туризма	ПК-10, ПК-16
2. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства: размещение, транспорт, рекреация и культура	ПК-10, ПК-16
3. Психология обслуживания в туризме. Субъективность восприятия потребителем качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиничных услуг, транспорта и т.д.	ПК-10, ПК-16
4. Управление конфликтами на предприятиях индустрии туризма	ПК-10, ПК-16
5. Туристская услуга: понятие, типы и характеристика. Специфические особенности туристских услуг	ПК-10, ПК-16
6. Организационная структура предприятия туризма, характеристика подразделений	ПК-10, ПК-16
7. Особенности обслуживания индивидуальных туристов	ПК-10, ПК-16
8. Требования к персоналу турпредприятия. Формирование системы оценки обслуживания	ПК-10, ПК-16
9. Особенности формирования программы обслуживания	ПК-10, ПК-16
10. Этапы обслуживания туристов во время тура. Задачи и особенности каждого из них	ПК-10, ПК-16
11. Классификация средств перемещения. Современное развитие транспорта. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в	ПК-10, ПК-16

туристских поездках	
12. Особенности обслуживания на транспорте с учетом индивидуальных потребностей клиентов	ПК-10, ПК-16
13. Характеристика услуг на туристских автобусах. Прокат автомобилей – услуга, предоставляемая современным туристам	ПК-10, ПК-16
14. Особенности обслуживания туристов в деловых турах	ПК-10, ПК-16
15. Особенности обслуживания туристов в лечебно-оздоровительных турах	ПК-10, ПК-16
16. Специфика туристской услуги	ПК-10, ПК-16

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций ПК-10, ПК-16

- Наиболее объемным видом классификации в сфере туризма является:
 - классификация по сезонности;
 - по используемому транспорту;
 - по видам туризма.
- Туристическая индустрия влияет на развитие тех районов Земли, которые удалены от крупных промышленных центров и имеют незначительные хозяйственные ресурсы, следующим образом:
 - сдерживает их экономическое, политическое и социальное развитие;
 - способствует их превращению в индустриальные центры;
 - способствует развитию отраслей, ориентированных на производство туристских услуг.
- Имеет ли рост международного туризма определенные негативные последствия, так как:
 - нарушает традиции и обычаи местного населения;
 - увеличивает валютные поступления в бюджет страны;
 - увеличивает местные доходы.
- Интеграционные процессы в Европе...
 - нарушают сложившиеся туристические связи;
 - способствуют развитию международных туристических обменов;
 - способствуют развитию внутреннего туризма в каждой из стран-участниц.
- Для каждой страны наиболее выгодно развитие:
 - внутреннего туризма;
 - выездного туризма;
 - въездного туризма.
- 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.
- На бланке туристической путевки обычно указывают вид питания туриста. Выберите то сокращение, которое в международной практике гостиничного обслуживания предполагает оплату и предоставление туристу только завтрака:
 - FB;
 - HB;
 - BB.
- Нестабильность спроса на туристический продукт зависит от ...
 - инвестиций капитала в единицу продукции;
 - сезонных колебаний;
 - наличия конкуренции между поставщиками.
- Обслуживание «a la carte» – это...

- 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.

10. Назовите известные вам тарифы на международные авиаперевозки:

- ½ стоимости билета;
- нормальный (полный);
- специальный (льготный);
- в соответствии с количеством мест багажа.

11. Какая система поощрения предусмотрена авиакомпаниями по отношению к пассажирам, регулярно пользующимися их услугами?

- 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.

12. Какие классы обслуживания используются на международных авиалиниях?

- первый;
- бизнес;
- люкс;
- экономический класс.

13. Что такое система «такс-фри»?

- 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.

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенций ПК-10, 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 туруслуг;
- 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.

5.2.4. Темы курсовых работ, эссе, рефератов

Темы докладов

1. Современное состояние туристского рынка и причины его концентрации.
2. Системы бронирования и резервирования на туристском рынке
3. Крупнейшие российские туроператоры, Международные туроператорские компании
4. Международные гостиничные цепи
5. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии
6. Основные этапы развития экскурсионного дела
7. Наиболее популярные железнодорожные маршруты мира, автобусные туры
8. Международно-правовое регулирование транспортного обслуживания в туризме
9. Информационные системы оперативного управления туристской фирмой
10. Состояние и перспективы российского туристского рынка в структуре мирового рынка

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 368 с. (Бакалавриат). Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=368181>

б) дополнительная литература:

1. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 206 с. // Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-451487>
2. Мясоедов С. П. Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.П. Мясоедов, Л.Г. Борисова. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 314 с. // Режим доступа: <https://urait.ru/book/kross-kulturnyy-menedzhment-450156>
3. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для академического бакалавриата / С.С. Скобкин. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 218 с. // Режим доступа: <https://urait.ru/book/marketing-i-prodazhi-v-gostinichnom-biznese-453850>
4. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 336 с. // Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-450318>
5. Журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26671>
6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

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

1. <http://banauka.ru/3912.html> – Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований.
2. http://www.research-alliance.org/pages/lean/lean_home.htm – Systems Building Research Alliance (SBRA).
3. <http://www.sae.org/> – Интернет-портал, посвященный инжинирингу.
4. <http://приоритет.рф/> – сайт компании «Приоритет».
5. MSWindows 7
6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
7. KasperskyEndpointSecurity 10 for Windows
8. Консультант Плюс

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 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» профиль «Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм».

Авторы:

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

Н.А. Шимин

к.филос.н., доцент кафедры
сервиса и туризма

Л.Г. Богатырева

Рецензент:

директор туристской фирмы «Делюкс Вояж»

Д.А. Марунин

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

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 07.11.2022, протокол № 4.