

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ И МИРОВОЙ ИСТОРИИ

УТВЕРЖДЕНО  
решением учёного совета ННГУ  
протокол от  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.В.17 ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ**  
**ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

Направление подготовки / специальность

**43.03.02 "Туризм"**

Направленность образовательной программы

**Международный и деловой туризм**

Квалификация (степень)

**Бакалавр**

Форма обучения

Очная

Нижний Новгород  
2021 год приема

## 1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.17 «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг» относится к части ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм», формируемой участниками образовательных отношений, профиль «Международный и деловой туризм» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

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 выпускников)

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	
<b>ПКР-3.</b> Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	<b>ПКР-3.1.</b> Применяет современные технологии с учётом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	<i>Знать</i> основные прикладные методы исследовательской деятельности в туризме <i>Уметь</i> ставить задачи и выбирать методы исследования, интерпретирования и представлять результаты научных исследований в туризме <i>Владеть</i> навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	<i>Тестирование, кейс-задания</i>
	<b>ПКР-3.2.</b> Изучает требования туристов, анализ.	<i>Знать</i> принципы анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты <i>Уметь</i> изучать изменения требований туристов к туристским продуктам <i>Владеть</i> навыками анализа требований туристов, а также мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	
	<b>ПКР-3.3.</b> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<i>Знать</i> специфику клиентоориентированных технологий туристского обслуживания <i>Уметь</i> применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания <i>Владеть</i> навыками анализа	

		результативности применения клиентоориентированных технологий	
<b>ПКО-1.</b> Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций	<b>ПКО-1.1.</b> Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	<i>Знать</i> основные этапы процессов подбора и отбора персонала туристской организации; способы и особенности адаптации персонала туристских предприятий <i>Уметь</i> разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых сотрудников в соответствии с профессиональными задачами деятельности; разрабатывать планы адаптации <i>Владеть</i> ситуацией на рынке труда для определения требований к сотрудникам организаций индустрии туризма и мероприятий по подбору кадров	<i>Практические задания</i>
	<b>ПКО-1.2.</b> Формирует цель и задачи деятельности подразделений (служб) организации.	<i>Знать</i> основные задачи кадровых служб и специалистов по работе с персоналом организаций туристской индустрии. <i>Уметь</i> определять цели, задачи кадровой службы <i>Владеть</i> навыками применения современных инструментов управления персоналом для решения практических задач в деятельности туристских организаций	
	<b>ПКО-1.3.</b> Осуществляет организацию, мотивацию, координацию и контроль деятельности подразделений (служб) организации	<i>Знать</i> способы оценки труда исполнителей структурных подразделений объектов туристской сферы <i>Уметь</i> разрабатывать мероприятия по оценке труда персонала структурных подразделений объектов туристской сферы <i>Владеть</i> основными методами оценки персонала структурных подразделений объектов туристской сферы	

Окончательное завершение формирования компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины, происходит при прохождении производственной практики и подготовки ВКР.

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Трудоёмкость дисциплины

	<b>очная форма обучения</b>
Общая трудоёмкость	5 ЗЕТ
Часов по учебному плану	180
в том числе	

аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	24
- занятия семинарского типа	24
самостоятельная работа	94
Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы)	2
Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам)	36
Промежуточная аттестация	экзамен

### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)	В том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них			Самостоятельная работа обучающихся, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1 Подготовительный этап деятельности туроператора и турагента	12	2	2	4	8
Тема 2. Формирование турпродукта	10	2	2	4	6
Тема 3 Взаимодействие туроператоров с принимающими компаниями	12	2	2	4	8
Тема 4. Взаимодействие туроператоров с принимающими компаниями	10	2	2	4	6
Тема 5. Страхование российских туристов, выезжающих за рубеж	10	2	2	4	6
Тема 6. Паспортно-визовое обеспечение туристов	9	2	1	3	6
Тема 7. Продвижение турпродукта. Формы и каналы сбыта Основные формы продажи турпродукта	12	2	2	4	8
Тема 8. Использование Интернета и электронных систем для организации туров зарубеж и для продвижения турпродукта	11	2	1	3	8
Тема 9. Реклама турпродукта: цели и основные принципы	12	2	2	4	8
Тема 10. Нерекламные методы продвижения турпродукта. Использование маркетинговых стратегий	10	2	2	4	6
Тема 11. Каталог туроператора. Участие в выставках	12	2	2	4	8
Тема 12. Организация обслуживания туристов	11	1	2	3	8
Тема 13. Партнерские взаимоотношения в туристической индустрии	11	1	2	3	8
В т.ч. текущий контроль	2				
Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам)	36				
Итого	180	24	24	48	94

## **Содержание разделов дисциплины:**

### **Тема 1. Подготовительный этап деятельности туроператора и турагента**

Международный туристский рынок. Международная туриндустрия – состояние, тенденции, перспективы развития. Значение международного туризма во внешнеэкономических отношениях между странами. Положение туриндустрии в экономике. Роль и место турфирм в туриндустрии. Ситуация на туристском рынке России: тенденции и перспективы развития внутреннего, выездного и въездного туризма. Особенности российского туристского продукта. Виды предлагаемых и реализуемых программ.

Основы туристской деятельности в Российской Федерации. Основные понятия, используемые в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Терминология, применяемая в профессиональной туристской деятельности.

Классификация видов туризма. Цели, типы, виды, категории туризма. Принципы и признаки классификации. Характеристики видов туризма.

Факторы, влияющие на деятельность и развитие туризма. Факторы внешней среды – их черты и особенности. Факторы микро- и макросреды. Оценка влияния внешних и внутренних факторов.

### **Тема 2. Формирование турпродукта**

Туристская услуга – составляющая часть туристского продукта. Роль туроператорских и турагентских фирм в создании туристского продукта. Туристские услуги: основные, дополнительные, сопутствующие. Туристский рынок: участники, понятия и особенности, обуславливающие необходимость деятельности профессиональных организаторов туризма. Туроператорские и турагентские предприятия, как субъекты туристского рынка – их роль в создании и продвижении турпродукта. Инициативный и рецептивный туроператор. Схема продвижения турпродукта.

Создание привлекательного туристского продукта. Проектирование тура. Классы обслуживания. Пакет услуг. Заказные туры. Инклюзив-туры. Индивидуальные и групповые туры. Классификация и разработка туристских маршрутов. Основные параметры и условия, формирующие образ территорий, привлекательный для организации туризма (безопасность, уровень сервиса, насыщенность туристскими объектами, состояние объектов, состояние инфраструктуры). Имидж территории. Особенности проектирования туров с учетом социально-психологических особенностей туристов. Национальные праздники как основа анимационных программ в экскурсионном и других видах туризма. Программа обслуживания. Расчет стоимости тура. Формирование туров.

Сотрудничество туроператоров и поставщиков услуг размещения. Взаимоотношения с предприятиями гостиничной индустрии. Классификация и категоричность средств размещения с учётом специфики той или иной страны. Формы сотрудничества. Разовые заявки, комитмент, элотмент, безотзывное бронирование, повышенная комиссия, приоритетное бронирование. Аренда гостиничного предприятия, апартаментов, др. средств размещения. Взаимоотношения с предприятиями индустрии питания. Организация питания вовремя путешествия и отдыха. Организация питания туристов за рубежом.

Сотрудничество туроператоров и перевозчиков. Формы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями. Регулярные и чартерные перевозки, фрахт воздушного судна. Выписка и реализация авиабилетов. Железнодорожная перевозка в составе тура за рубеж. Комбинированные маршруты: ж/д+авиа, ж/д+авто, ж/д+водный транспорт. Фрахтование ж/д вагонов. Предоставление услуг во фрахтуемых вагонах. Услуги автотранспортных хозяйств. Аренда автотранспортного средства. Речные и морские перевозки. Формы работы с круизными компаниями. Фрахтовка судна. Права и обязанности сторон.

### **Тема 3. Сотрудничество туроператоров, турагентов и экскурсионных компаний**

Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором, турагентом. Виды экскурсионного обслуживания. Сопровождение туристов гидом-переводчиком. Профессионально-квалификационные требования к экскурсоводу, гиду-переводчику. Права и обя-

занности экскурсовода, гида-переводчика. Организация экскурсионной деятельности за рубежом.

#### **Тема 4. Взаимодействие туроператоров с принимающими компаниями**

Услуги, оказываемые meet-компаниями. Контроль качества обслуживания и способы его регулирования. Права и обязанности сторон. Виды взаиморасчетов. Организация и работа представительств туристских компаний за рубежом.

#### **Тема 5. Страхование российских туристов, выезжающих за рубеж**

Необходимость страховой защиты туристов, выезжающих за рубеж. Типы и программы страхования, виды страховок. Взаимодействие туроператора со страховой компанией и туристом. Оформление страхового полиса.

#### **Тема 6. Паспортно-визовое обеспечение туристов**

Правила выезда с территории РФ. Оформление и получение заграничного паспорта, визы (при необходимости). Таможенные формальности. Правила оформления документов на детей, выезжающих с родителями/без родителей: паспортные, визовые; нотариальная доверенность; выезд и вылет детей за пределы РФ без сопровождения родителей. Таможенные формальности. Прием иностранных туристов. Санитарно-эпидемиологические требования.

#### **Тема 7. Продвижение турпродукта. Формы и каналы сбыта Основные формы продажи турпродукта**

Принципы формирования сбытовой сети. Разновидности схемы рыночных каналов продвижения турпродукта. Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение.

#### **Тема 8. Использование Интернета и электронных систем для организации туров за рубежом и для продвижения турпродукта**

Использование Интернет-сайтов и электронных систем для бронирования железнодорожных и авиабилетов. Интернет-бронирование гостиниц и других средств размещения, аренда автомобилей и др. Использование услуги on-line-бронирования туров. Сайты туроператорских и турагентских компаний – основной источник оперативной информации о предлагаемых турах.

#### **Тема 9. Реклама турпродукта: цели и основные принципы**

Методы и нормативная основа рекламы турпродукта. Тактические решения по рекламе.

#### **Тема 10. Нерекламные методы продвижения турпродукта. Использование маркетинговых стратегий**

Анализ деятельности наиболее успешных организаций по предоставлению услуг в сфере российского туризма. Изучение и выработка маркетинговых стратегий, направленных на развитие и популяризацию туризма. Стимулирование продажи и пропаганда (PR) турпродукта.

#### **Тема 11. Каталог туроператора. Участие в выставках**

Генеральные и служебные каталоги – основное содержание. Варианты ценовых таблиц. Подбор иллюстративного материала. Степень информативности, удобство пользования и достоверность информации. Выбор выставки и подготовка к выставке. Работа на стенде. Средства создания, оформления и методы показа композиции. Основные правила выставочной работы. Работа после выставки.

#### **Тема 12. Организация обслуживания туристов**

Стратегия и менеджмент обслуживания. Качество обслуживания и способы его регулирования. Основы технологии обслуживания туристов в турагентской фирме. Профессиональная этика работников турфирмы. Необходимость формирования коммуникативных навыков.

#### **Тема 13. Партнерские взаимоотношения в туристской индустрии**

Принципы и правила партнерского общения в туристском бизнесе. «Телефонный» этикет. Психологические правила общения и ведения переговоров.

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, практических заданий по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: Разработка туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в области туризма, маркетинга, коммерции, логистики. Использование технологий рационального природопользования при формировании туристского продукта. Применение современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг.

- компетенций - ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций; ПКР-3. Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

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, целеустремлённость, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины. Одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и правильное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные словари, справочники и другие материалы, указанные в списке рекомендуемой литературы.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Таких, как «Управление качеством туристских услуг», «Организация туристской деятельности», «Стандартизация и сертификация туристских услуг». Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объёма знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приёмами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий системы валютного регулирования, 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 научным монографиям, материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от сту-

дента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться записями на практических занятиях.

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. А также обращаться к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам.

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 выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами, такими как «Организация туристской деятельности».

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 учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

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 специалистов в сфере туризма.

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

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. 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, рекомендуемые в ходе преподавания данной дисциплины. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщённое видение студентом существа того или иного вопроса за счёт:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;



в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;

г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников (или учебных пособий) 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 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 - <https://e-learning.unn.ru/>.

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, 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.	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 отдельными 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 владения	При решении стандартных	Имеется минимальный	Продемонстрированы	Продемонстрированы	Продемонстрированы	Продемонстрирован

	материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.	базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	творческий подход к решению нестандартных задач.
--	--	--	--	---	--	--	--

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	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»

#### Критерии для оценивания результатов тестирования

В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы обучающиеся выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

#### Критерии для оценивания выполненных практических заданий

Решение практических заданий включает: изучение условий задачи (описанной ситуации) и ответы на поставленные в задании вопросы.

При выполнении данного задания обучающемуся необходимо использовать теоретический материал изучаемой дисциплины и обосновывать с его помощью свой ответ.

Перед ответом на поставленные в задании вопросы, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив значимые для нахождения решения обстоятельства.

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ

	логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

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

### 5.2.1. Контрольные вопросы, выносимые на **экзамен**

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

Сотрудничество туроператора и иностранных meet-компаний	ПКО-1, ПКР-3
Формы сотрудничества туроператора и предприятий размещения	ПКО-1, ПКР-3
Формы сотрудничества туроператора и авиаперевозчика	ПКО-1, ПКР-3
Взаимодействие туроператора и железных дорог	ПКО-1, ПКР-3
Взаимоотношения туроператора и автотранспортных предприятий	ПКО-1, ПКР-3
Взаимоотношения туроператора и судовладельцев	ПКО-1, ПКР-3
Взаимоотношения туроператора и экскурсионных компаний	ПКО-1, ПКР-3
Особенности страхования туристов. Виды страховых программ	ПКО-1, ПКР-3
Визовая поддержка российских туристов	ПКО-1, ПКР-3
Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов	ПКО-1, ПКР-3
Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.	ПКО-1, ПКР-3
Турагенты и туроператоры: основные функции и специфика деятельности	ПКО-1, ПКР-3
Взаимодействие туроператора и партнёров по сбыту	ПКО-1, ПКР-3
Разновидности и методы рекламы турпродукта. PR-акции, как метод продвижения турпродукта	ПКО-1, ПКР-3
Каталог туроператора: назначение, содержание и основные требования	ПКО-1, ПКР-3
Выставочная деятельность туроператорских компаний	ПКО-1, ПКР-3
Контроль качества предоставляемых услуг. Ответственность туроператора по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт.	ПКО-1, ПКР-3
Конфликты в туроператорской деятельности. Работа с претензиями.	ПКО-1, ПКР-3

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

1 Систематический сбор и анализ данных о проблемах, связанных с маркетингом товаров и услуг называется:

- 1) панель;
- 2) гипотеза;
- 3) маркетинговое исследование;
- 4) случайная выборка;
- 5) неслучайная выборка.

2. Для конкретизации проблемы и формулирования на её основе целей и задач маркетингового исследования предприятия используют:

- 1) разведочные исследования;
- 2) описательные исследования;
- 3) первичные исследования;
- 4) эмпирические исследования;
- 5) казуальные исследования.

3. Данные о состоянии внешней среды, опубликованные не для целей конкретного исследования, называются:

- 1) данные опросов;
- 2) данные экспериментов;

- 3) первичные данные;
- 4) внешние вторичные данные;
- 5) внутренние вторичные данные.

4. Проектирование – это построение .... создаваемой системы.

- А. Вектора.
- Б. Образа.
- В. Аналога.
- Г. Способа.
- Д. Цели.
- Е. Метода.

5. Проект – это скорее ...

- А. План.
- Б. Направление.
- В. Образ чего-то.
- Г. Набор мероприятий.
- Д. Способ достижения цели.
- Е. Нет правильного ответа.

6. Определение проектной идеи – это ...

- А. Заключительный этап процесса проектирования.
- Б. Начальный этап процесса проектирования.
- В. Этап формирования стратегии.
- Г. Основа гуманитарного проектирования.
- Д. Цель планирования.
- Е. Цель турпроектирования.

7. Обоснование проектной идеи необходимо для ...

- А. Разработки проектного замысла.
- Б. Определения направления развития.
- В. Формирование стратегии.
- Г. Повышение конкурентоспособности объекта проектирования.
- Д. Планирования.
- Е. Среди ответов нет правильного.

### 5.2.3. Типовые практические задания для оценки сформированности компетенций ПКО-1

**Задание 1.** Подобрать для каждого предложенного в первой половине таблицы исследования основные методы исследования.

Тема исследования	Основные методы исследования
Исследование туристских потоков в Нижнем Новгороде	
Исследование туристских предпочтений на нижегородском рынке	
Исследование предложений в молодежном туризме на нижегородском рынке	
Исследование тенденций развития мирового туррынка	
Исследование влияния международного туризма на национальную экономику	
Исследование спроса на туррынке Нижнего	

**Задание 2.** Отработка навыков турпроектирования.

1. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: мужчина 40 лет, преподаватель университета, биолог, ведет активный образ жизни, увлекается фотографией, не ищет комфорта, общается избирательно, член регионального общества защиты животных, вегетарианец, предпочитает путешествовать пешком или экологическими видами транспорта, ведет дорожный дневник и собирает гербарий.

2. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: женщина 30 лет, репортер крупного издания, ведущая колонку «История и культура стран Востока», активная, коммуникабельная, любящая сувениры и изделия народных промыслов, предпочитает комфортабельную обстановку, со вкусом подготовленный и убранный номер, равнодушна к эстетике ландшафта, нуждается в скоростном Интернете. К питанию требовательна, предпочитает здоровую и малокалорийную пищу.

3. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: Молодая супружеская пара с двумя детьми 5 и 7 лет. Семья среднего достатка, муж – радиоинженер, жена – банковский служащий. Дети ходят в детский сад со спортивным уклоном. Все члены семьи ведут активный образ жизни, занимаются спортом, любят зрелищные мероприятия и подвижные игры. Семья предпочитает скромную обстановку и полноценное трехразовое питание. Дети любят посещать игровые и анимационные клубы или площадки.

4. Подберите и обоснуйте туристский продукт для потребителя: Две супружеские пары среднего возраста (45-50 лет), любящие природу, неторопливую сельскую жизнь, охоту, рыбалку, ремесла (хотят научиться делать что-то своими руками). Пары предпочитают натуральную и свежую пищу, скромный быт, максимально приближенный к сельской жизни, любят ухаживать за растениями, ходят пешком, купаться в реке, общительны, гостеприимны, рады побывать в новых местах.

**5.2.4. Типовые кейс-задачи** для оценки сформированности компетенций ПКР-3

Используя приведенную ниже методику анализа сайта Калининградской области, произвести анализ сайта Нижегородской области.

**Анализ сайта Агентства по туризму Калининградской области.**

Адрес сайта: <http://tourismkaliningrad.ru/>

Зеркало: <http://tourism.gov39.ru>

**1. Информативность.**

- Наличие данных, необходимых различным категориям пользователям. Основной объем информации предназначен для туристов: описание достопримечательностей и маршрутов, контакты предприятий индустрии туризма и гостеприимства, информация о местной погоде и т.д. Также есть информация для предприятий индустрии туризма и гостеприимства: правовая информация, правила аккредитации гостиниц и гидов-переводчиков, информация о деятельности Ассоциации предприятий индустрии туризма и Туристической кластерной инициативе Калининградской области. С точки зрения инвесторов интересна информация о стратегических планах и проектах развития туризма в регионе.

- Достоверность источников информации. Информация о достопримечательностях и маршрутах взята из одного источника, указанного в разделе «Источники».

- Актуальность и частота обновлений информации. Прогноз погоды и курс валют обновляются постоянно автоматически. Новости добавляются регулярно. У других статей не указана дата последних изменений, что затрудняет оценку актуальности данных.

- Удобство восприятия информации. Информация из печатного путеводителя не адаптирована для публикации на интернет-сайте, что усложняет ее восприятие. Текст на страницах чаще всего не разбит на тематические блоки с подзаголовками, что затрудняет поиск необходимой информации и утомляет пользователя. Текстовая информация не сопровождается графическими изображениями (фотографиями, схемами маршрутов). При

этом фото- и видеоматериалы в разделе «Медиа-галерея» не сопровождаются текстовой информацией об объектах. Некоторые страницы сайта пустые или заполнены только частично (например, <http://tourismkaliningrad.ru/tourism/poi/>, <http://tourismkaliningrad.ru/about/mediakit.php>). Информация на главной странице полностью повторяет раздел «Новости». В разделах «Муниципальные образования» и «Географическое положение» карты не интерактивны, на них нет обозначений.

## 2. Удобство использования сайта.

- Наличие четкой структуры сайта. Структура сайта стройная и лаконичная. Название разделов соответствует их содержанию.

- Удобство навигации. Навигация сайта удобна и интуитивно понятна. Как в главном, так и в дополнительном меню выделяется раздел, в котором на данный момент находится пользователь. Однако на некоторых страницах (например, <http://tourismkaliningrad.ru/tourinfonet/>) дополнительное меню отсутствует. В тексте мало внутренних ссылок.

- Интерактивность. На всех страницах сайта есть ссылки на страницы организации в социальных сетях Facebook и Twitter, ссылка на форму обратной связи, а также QR-код для быстрого добавления контактов ресурса мобильных устройств.

- Мультиязычность. Перевод информации сайта производства на большое количество иностранных языков автоматически с использованием модулей Microsoft Translator. Автоматический перевод не гарантирует сохранения смысловой нагрузки текстов.

## 3. Дизайн сайта.

- Стилистическое единство оформление сайта. В оформлении сайта используется три основных цвета, хорошо сочетающиеся между собой: белый, синий и серый. Такой стиль дизайна гармоничен, но не оригинален и не запоминается пользователем.

- Использование элементов фирменного стиля. В дизайне не использован туристический логотип Калининградской области, а слоган территории встречается только в нижней части сайта.

## 4. Функциональность.

- Кроссбраузерность. Сайт адекватно отображается в последних версиях всех популярных браузеров (Internet Explorer 8, Internet Explorer 9, Google Chrome 21, Mozilla Firefox 15, Opera 12, Safari 5.1).

- Стабильность верстки. Верстка стабильна при изменении масштаба во всех выше перечисленных браузерах. Видеоплеер, размещенный в разделе «Видеогалерея» не умещается полностью на странице по ширине. Сайт адекватно отображается при разрешении экрана не менее 1280 пикселей по ширине. При установлении меньшего разрешения содержимое не умещается на экране и появляется горизонтальная полоса прокрутки, что может мешать пользователем.

- Скорость загрузки страниц сайта. Несмотря на отсутствие сложной графики, страницы сайта загружаются относительно долго.

- Наличие ссылок на несуществующие страницы, документы, изображения. На некоторых страницах есть ссылки на несуществующие изображения (например, <http://toutismkaliningrad.ru/region/municipalities/gorod-kaliningrad/>).

## 5. Поисковое продвижение сайта.

- Индексация поисковыми системами. Сайт индексируется поисковыми системами Yandex.ru, Google.ru, Mail.ru и другими. Значение индексов поисковых систем: Яндекс тИЦ (CY) = 40; GooglePageRank (pr) = 0.

- Расположение в поисковых выдачах по ключевым словам.

Ключевое слово	Поисковая система		
	Yandex.ru	Google.ru	Mail.ru
Туризм Калининград	1	1	2

Туризм Калининградской области	1	1	28
Отдых Калининград	140	-	-
Отдых Калининградская область	91	-	-

Рекомендации по совершенствованию сайта Агентства по туризму Калининградской области.

1. Сопроводить текстовую информацию изображениями.
2. Разбить большие тексты на блоки с подзаголовками.
3. Указать даты обновления информации и разнообразить источники информации.
4. Провести кампанию по продвижению сайта в поисковых системах в целях увеличения показателя GooglePageRank и улучшения позиций по запросам «отдых Калининград» и «отдых Калининградская область».

Задание. В настоящее время все более привлекательную нишу для туристских фирм представляют обучающие туры. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ЕН 14804-2012 «Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования» изучите требования к языковым обучающим турам.

Согласно сайту [www.rbsm.info](http://www.rbsm.info) подберите обучающий тур на Мальте для следующих категорий туристов:

- 1) группа российских школьников на время летних каникул,
- 2) мальчик 8 лет, желающий получить среднее образование за рубежом по российской программе с углублённым изучением английского языка,
- 3) выпускница российской школы, которая хочет получить высшее образование за рубежом.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) нормативные документы**

1. ГОСТ Р ЕН 13809-2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология»
2. ГОСТ Р ЕН 14804-2012 «Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования»
3. ГОСТ Р ЕН 15565-2012 «Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации»
4. ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением»
5. ГОСТ Р ИСО 24801-2-2009 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер»
6. ГОСТ Р ИСО 24801-3-2009 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 3. Уровень 3. Дайвер-руководитель»
7. ГОСТ Р ИСО 24803-2009 «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к поставщикам услуг для дайверов»
8. ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
9. [ГОСТ 32612-2014](http://www.gost.ru) «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
10. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
11. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
12. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»



13. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги Информация для потребителей Общие требования»
14. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
15. [ГОСТ Р 54601-2011](#) «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»
16. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования»
17. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»
18. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования»
19. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»
20. ГОСТ Р 55881-2013 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма»
21. ГОСТ Р 56221-2014 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования»
22. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
23. [ГОСТ Р 53423-2009](#) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»
24. ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»
25. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения Общие требования к обслуживающему персоналу»
26. ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения общие требования»
27. ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения»
28. ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
29. ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»

#### **б) основная литература**

1. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 176 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>
2. Качмарек Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 495 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395106>

#### **в) дополнительная литература**

1. Бедяева Т.В., Захаров А.С. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.-180 с // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369965>
2. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. -496 с // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>

3. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме: Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415591>

4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26229](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229)

5. Журнал «Сервис PLUS» // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26228](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228)

6. Журнал «Туризм: право и экономика» // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=10474](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=10474)

7. Журнал «Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса» // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26671](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26671)

#### г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

##### Сведения о лицензионном обеспечении

Аудитория	Оборудование/ПО	Документ
103	Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/ Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518 00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
107 (портативное оборудование)	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 00178-50437-49151-AA825

		00178-50437-49151-AA293 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634
207 (аудитория для самостоятельной подготовки)	Windows Vista Business – 6 шт.	Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu
303	Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71
320	Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAОЕМ Microsoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80

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

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащённые оборудованием и техническими средствами обучения: проектор, экран, ноутбук.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата) профиль «Международный и деловой туризм».

Автор:

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

О.В. Рябова

Рецензент:

к.п.н., доцент кафедры зарубежного регионоведения и  
локальной истории ИМОМИ

Д.В. Леушкин

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

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института международных отношений и мировой истории ННГУ им. Н.И. Лобачевского

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.