

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Декан географического факультета,
академик РАН Добролюбов С.А.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) ОПОП:
«Туризм»

Форма обучения:
очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Учебно-методической комиссией географического факультета
(протокол №18, дата 22.11.2022)

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки «Туризм» (программы бакалавриата, магистратуры, реализуемым последовательно по схеме интегрированной подготовки).

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ №1044 от 30 августа 2019 года

Год (годы) приема на обучение: 2019

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП — относится к вариативной части ОПОП, является обязательной для освоения.

2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля): для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия: базируется на знаниях и умениях, полученных студентами в процессе изучения общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин («История», «Экономика»), общих математических и естественнонаучных дисциплин («Математика», «Информатика»), а также дисциплин «Основы туристской деятельности», «Организация деятельности предприятий туристской индустрии», «Экономика туризма», «Экономика предприятий туристской индустрии», «Менеджмент на предприятиях туристской индустрии», «Правовое сопровождение деятельности предприятий туристской индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников

Компетенции выпускников (коды)	Индикаторы (показатели)	Планируемые результаты обучения по
---------------------------------------	--------------------------------	---

<p>ПК-5.Б (формируется частично) Способность внедрять международные, национальные, отраслевые и корпоративные стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; эффективное партнерское взаимодействие с производителями и потребителями туристских продуктов и услуг.</p>	<p>ПК-5.Б.1. Способен внедрять международные, национальные, отраслевые и корпоративные стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; эффективное партнерское взаимодействие с производителями и потребителями туристских продуктов и услуг.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • международные, национальные, отраслевые стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии, в ходе реализации сервисных услуг; • стандарты международной организации ИСО, зарегистрированные в РФ; • названия всех Национальных государственных стандартов по туристскому и гостиничному бизнесу; • специфику корпоративных стандартов, обеспечивающих качество и безопасность комплексного туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внедрять международные, национальные, отраслевые и корпоративные стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности сервисной деятельности, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; • дать определение безопасности услуг сервиса, определить качество услуг и качество обслуживания туриста; • определить безопасность услуг средства размещения, выявить параметры качества гостиничной услуги <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами установления эффективного партнерского взаимодействия с производителями и потребителями сервисных услуг • составлением должностных инструкций работника туристской фирмы и средства размещения в соответствии с Национальными стандартами РФ
---	--	--

4. Объем дисциплины (модуля) 2 з.е., в том числе 54 академических часов на контактную работу обучающихся с преподавателем, 18 академических часа на самостоятельную работу обучающихся.

5. Формат обучения не предполагает электронного обучения и использования дистанционных образовательных технологий (за исключением форс-мажорных обстоятельств – пандемии и т.п.).

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе							
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) <i>Виды контактной работы, часы*</i>					Самостоятельная работа обучающегося <i>Виды самостоятельной работы, часы</i>		
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации	Всего	Работа с литературой (устные опросы)	Реферат	Всего
Тема 1. Туризм как основной вид сервисной деятельности	7	2	4	-	-	6	1	-	1
Тема 2. Экономика сервисной деятельности	9	2	4	-	-	6	1	2	3
Тема 3. Маркетинг сервисной деятельности	8	2	4	-	-	6	1	1	2
Тема 4. Туроператорская и турагентская деятельность как вид сервисной деятельности	7	2	4	-	-	6	1	-	1
Тема 5. Индустрия размещения как вид сервисной деятельности	8	2	4	-	-	6	1	1	2
Тема 6. Транспортное обеспечение туризма как вид сервисной деятельности	7	2	4	-	-	6	1	-	1
Тема 7. Информационные технологии в	7	2	4	-	-	6	1	-	1

сервисной деятельности									
Тема 8. Применение стандартов в сервисной деятельности	7	2	4	-	-	6	1	-	1
Тема 9. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности. Государственная политика в области технического регулирования и обеспечения безопасности сервисной деятельности	9	2	4	-	-	6	1	2	3
Промежуточная аттестация: зачет	3	Устный зачет					3		
Итого	72	18	36			54	18		

Содержание лекций, семинаров

Содержание лекций

Тема 1. Туризм как основной вид сервисной деятельности

Определение понятия «сервисная деятельность». Виды сервисной деятельности. Влияние туризма на развитие сервисной деятельности в мире. Структура туристской индустрии: туроператорская/турагентская деятельность, транспортное обслуживание, гостиничная индустрия, система питания, развлечения и система аттракций, экскурсионная деятельность. Инфраструктура туризма. Страхование. Банковские и финансовые услуги. Информационные услуги. Виды и формы туризма: внутренний и международный туризм; групповой и индивидуальный, самодетельный туризм, социальный туризм. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг. Типы и виды средств размещения. Классификация гостиниц. Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания. Основные требования к организации питания. Международная классификация средств транспорта. Морской, воздушный, сухопутный транспорт. Система скидок и льгот. Трансфер. Понятие «безопасности в туризме». Факторы воздействия окружающей среды. Физические перегрузки и нервно-психические факторы. Биологические факторы. Личная безопасность и безопасность имущества. Нарушения туристами установленных правил. Чрезвычайные ситуации.

Тема 2. Экономика сервисной деятельности

Экономические основы сервисной деятельности, используемые в туристской индустрии. Индустрия туризма и гостеприимства в системе национального хозяйства. Вклад туризма в национальную экономику (прямой, косвенный, мультипликативный эффект). Условия формирования и функционирования индустрии туризма и гостеприимства как межотраслевого комплекса. Определение понятия туристского

рынка и предпосылки его возникновения. Механизм функционирования рынка туристских и гостиничных услуг. Понятие спроса в туризме и гостеприимстве. Предложение в туризме и гостеприимстве. Понятие продукта и его особенности в туризме и гостеприимстве. Экономические ресурсы предприятий туризма и гостеприимства и их виды. Эффективность использования факторов производства в туризме и гостеприимстве. Понятие издержек производства, их виды и структура на предприятиях туризма и гостеприимства. Сущность и содержание предпринимательской деятельности. Виды предпринимательской деятельности в туризме. Поведение индивидуальных фирм на рынке туризма и гостеприимства в краткосрочном и долгосрочном временном интервале. Инновации туристских организаций. Цены и предложение. Дифференциация цен на услуги туризма и гостеприимства. Эластичность предложения в туризме и гостеприимстве. Особенности предложения по секторам индустрии туризма и гостеприимства. Экономика размещения предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Размер предприятия и факторы, его определяющие. Специализация и кооперация в туризме и гостеприимстве.

Тема 3. Маркетинг сервисной деятельности

Социально-экономическая сущность маркетинга. Специфика маркетинга услуг. Сущность и содержание маркетинга сервисной деятельности и ее отдельных сегментах (туризм). Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий. Методические основы маркетинговых исследований: сущность и задачи маркетинговых исследований; оценка конъюнктуры рынка; определение емкости рынка. Конкурентная среда предприятий туристской индустрии. Структура туристского продукта. Жизненный цикл туристского продукта. Сущность стратегического маркетингового планирования. Формирование продуктовой стратегии и ее оптимизация. Этапы разработки и внедрения на рынок нового туристского продукта. Формирование сбытовой стратегии. Выбор каналов сбыта и определение формы работы с посредниками.

Тема 4. Туроператорская и турагентская деятельность как вид сервисной деятельности

Виды туристских предприятий. Функции и методы управления туристским предприятием. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм. Специфика работы турфирмы-туроператора. Условия осуществления туроператорской деятельности. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. Формирование сети турагентств. Особенности работы туристской фирмы – турагента. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок рассмотрения претензий. Туристские формальности. Страхование в туризме. Работа с консульствами и посольствами зарубежных государств.

Тема 5. Индустрия размещения как вид сервисной деятельности

Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в России и мире. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация; новые технологии в гостиничной индустрии. Понятие о гостиничных цепях. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Системы классификации гостиниц и средств размещения. Организационная структура гостиницы. Общие принципы организационного построения гостиницы. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного

предприятия. Функции руководителей высшего звена управления. Технология работы службы бронирования и размещения. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Отдел персонала. Отдел маркетинга и продаж. Стандарты работы служб отеля. Технология обслуживания гостей во время проживания в предприятиях гостеприимства. Технология управления качеством услуг гостиничного предприятия.

Тема 6. Транспортное обеспечение туризма как вид сервисной деятельности

Роль и место транспортных услуг в туризме. Понятие о транспортной инфраструктуре. Классификация перевозок. Обслуживание туристов воздушным транспортом. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом. Обслуживание туристов автомобильным транспортом. Обслуживание туристов водным транспортом. Транспортные услуги, предоставляемые в гостиничных предприятиях. Проблемы транспортной доступности. Экскурсионное обслуживание. Правоотношения между задействованными структурами. Инновации в транспортном секторе.

Тема 7. Информационные технологии в сервисной деятельности

Программные продукты для отправляющих туроператоров с применением технологии динамического пакетирования перелетов и других услуг из глобальных дистрибутивных систем «Амадеус» и «Сейбер», на примере «Мастер–Тур», «Само-Турагент». Программные продукты для принимающих туроператоров автоматизирующие процесс передачи турпродукта, приема и обработки заявок, отправки подтверждений, на примере «Мастер–Intelook». Автоматизация бухгалтерского учета и финансового контроля туроператорской деятельности, на примере «Мастер-центр оплат» и «Мастер–финансы». Задачи автоматизированных систем управления гостиницами. Сравнение программных продуктов «Эдельвейс», «Фиделио», «Интеротель». Автоматизированные системы управления гостиницами «Опера» и «Либра» как индустриальные стандарты международных гостиничных цепей.

Тема 8. Применение стандартов в сервисной деятельности

Национальные и межнациональные стандарты. Стандарты организаций для отрасли туризма и гостеприимства, предприятий питания. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». ГОСТ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг». ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования». ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма». ГОСТ Р 52887-2007. «Требования к персоналу, его квалификации, размещению несовершеннолетних туристов, программам отдыха и досуга детей и юношества». ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования». ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов». Основные понятия. Добровольное применение стандартов.

Тема 9. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности. Государственная политика в области технического регулирования и обеспечения безопасности сервисной деятельности

Основные положения Федерального закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании». Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О безопасности». Право потребителя на качественную и безопасную услугу. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». Значение санитарно-эпидемиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства.

План проведения семинаров

1. Обсуждение роли туризма в развитие сервисной деятельности в мире.
2. Обсуждение экономических основ сервисной деятельности, используемые в туристской индустрии.
3. Обсуждение сути маркетинга сервисной деятельности.
4. Обсуждение сути туроператорской и турагентской деятельности как вида сервисной деятельности.
5. Обсуждение основных тенденций развития гостиничного хозяйства в России и мире.
6. Обсуждение роли и места транспортных услуг в туризме.
7. Обсуждение сути информационных технологий, используемых в сервисной деятельности.
8. Обсуждение сути нормативно-правового регулирования и государственной политика в области технического регулирования и обеспечения безопасности сервисной деятельности

7. Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю):

Примерный перечень вопросов для устных опросов:

1. Определение понятия «сервисная деятельность». Виды сервисной деятельности. Влияние туризма на развитие сервисной деятельности в мире.
2. Структура туристской индустрии: туроператорская/турагентская деятельность, транспортное обслуживание, гостиничная индустрия, система питания, развлечения и система аттракций, экскурсионная деятельность. Инфраструктура туризма. Страхование. Банковские и финансовые услуги. Информационные услуги.
3. Виды и формы туризма: внутренний и международный туризм; групповой и индивидуальный, самостоятельный туризм, социальный туризм.
4. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
5. Типы и виды средств размещения. Классификация гостиниц.
6. Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания. Основные требования к организации питания.
7. Классификация средств транспорта. Морской, воздушный, сухопутный транспорт. Система скидок и льгот. Трансфер.

8. Понятие «безопасности в туризме». Факторы воздействия окружающей среды. Физические перегрузки и нервно-психические факторы. Биологические факторы. Личная безопасность и безопасность имущества. Нарушения туристами установленных правил. Чрезвычайные ситуации.
9. Экономические основы сервисной деятельности, используемые в туристской индустрии.
10. Индустрия туризма и гостеприимства в системе национального хозяйства. Вклад туризма в национальную экономику (прямой, косвенный, мультипликативный эффект). Условия формирования и функционирования индустрии туризма и гостеприимства как межотраслевого комплекса.
11. Определение понятия туристского рынка и предпосылки его возникновения. Механизм функционирования рынка туристских и гостиничных услуг.
12. Понятие спроса в туризме и гостеприимстве. Предложение в туризме и гостеприимстве. Понятие продукта и его особенности в туризме и гостеприимстве.
13. Экономические ресурсы предприятий туризма и гостеприимства и их виды.
14. Эффективность использования факторов производства в туризме и гостеприимстве. Понятие издержек производства, их виды и структура на предприятиях туризма и гостеприимства.
15. Сущность и содержание предпринимательской деятельности. Виды предпринимательской деятельности в туризме.
16. Поведение индивидуальных фирм на рынке туризма и гостеприимства в краткосрочном и долгосрочном временном интервале. Инновации туристских организаций.
17. Цены и предложение. Дифференциация цен на услуги туризма и гостеприимства.
18. Эластичность предложения в туризме и гостеприимстве. Особенности предложения по секторам индустрии туризма и гостеприимства.
19. Экономика размещения предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Размер предприятия и факторы, его определяющие. Специализация и кооперация в туризме и гостеприимстве.
20. Социально-экономическая сущность маркетинга. Специфика маркетинга услуг.
21. Сущность и содержание маркетинга сервисной деятельности и ее отдельных сегментах (туризм). Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий.
22. Методические основы маркетинговых исследований: сущность и задачи маркетинговых исследований; оценка конъюнктуры рынка; определение емкости рынка. Конкурентная среда предприятий туристской индустрии.
23. Структура туристского продукта. Жизненный цикл туристского продукта.
24. Сущность стратегического маркетингового планирования. Формирование продуктовой стратегии и ее оптимизация.
25. Этапы разработки и внедрения на рынок нового туристского продукта. Формирование сбытовой стратегии. Выбор каналов сбыта и определение формы работы с посредниками.
26. Виды туристских предприятий. Функции и методы управления туристским предприятием.
27. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм.

28. Специфика работы турфирмы-туроператора. Условия осуществления туроператорской деятельности.
29. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. Формирование сети турагентств.
30. Особенности работы туристской фирмы – турагента. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок рассмотрения претензий.
31. Туристские формальности. Страхование в туризме. Работа с консульствами и посольствами зарубежных государств.
32. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в России и мире. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
33. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация; новые технологии в гостиничной индустрии. Понятие о гостиничных цепях. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
34. Системы классификации гостиниц и средств размещения.
35. Организационная структура гостиницы. Общие принципы организационного построения гостиницы. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Функции руководителей высшего звена управления. Технология работы службы бронирования и размещения. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Отдел персонала. Отдел маркетинга и продаж.
36. Стандарты работы служб отеля. Технология обслуживания гостей во время проживания в предприятиях гостеприимства. Технология управления качеством услуг гостиничного предприятия.
37. Роль и место транспортных услуг в туризме. Понятие о транспортной инфраструктуре. Классификация перевозок.
38. Обслуживание туристов воздушным транспортом. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом.
39. Обслуживание туристов автомобильным транспортом.
40. Обслуживание туристов водным транспортом.
41. Транспортные услуги, предоставляемые в гостиничных предприятиях.
42. Программные комплексы для отправляющих туроператоров с применением технологии динамического пакетирования перелетов и других услуг из глобальных дистрибутивных систем «Амадеус» и «Сейбер» на примере «Мастер–Тур», «Само-Турагент».
43. Программные комплексы для принимающих туроператоров автоматизирующие процесс передачи турпродукта, приема и обработки заявок, отправки подтверждений на примере «Мастер–Intelook».
44. Автоматизация бухгалтерского учета и финансового контроля туроператорской деятельности на примере «Мастер-центр оплат» и «Мастер–финансы».
45. Задачи автоматизированных систем управления гостиницами.
46. Сравнение программных комплексов «Эдельвейс», «Фиделио», «Интеротель».
47. Автоматизированные системы управления гостиницами «Опера» и «Либра» как индустриальные стандарты международных гостиничных цепей.

48. Национальные и международные стандарты. Стандарты организаций для отрасли туризма и гостеприимства, предприятий питания.
49. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
50. ГОСТ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»
51. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».
52. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».
53. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма».
54. ГОСТ Р 52887-2007 «Требования к персоналу, его квалификации, размещению несовершеннолетних туристов, программам отдыха и досуга детей и юношества».
55. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
56. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Основные понятия».
57. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
58. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании».
59. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О безопасности». Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
60. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

Примерные темы для рефератов

1. Виды сервисной деятельности в туризме.
2. Структура туристской индустрии
3. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
4. Типы и виды средств размещения. Классификация гостиниц.
5. Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания. Основные требования к организации питания.
6. Международная классификация средств транспорта. Морской, воздушный, сухопутный транспорт. Система скидок и льгот. Трансфер.
7. Понятие «безопасности в туризме».
8. Индустрия туризма и гостеприимства в системе национального хозяйства.
9. Определение понятия туристского рынка и предпосылки его возникновения.
10. Экономические ресурсы предприятий туризма и гостеприимства и их виды.
11. Сущность и содержание предпринимательской деятельности.
12. Бизнес-план создания туроператорской компании (с примерами)
13. Маркетинговая стратегия планирования и формирования туристского продукта туроператорской компании (с примерами).
14. Экономика размещения предприятий индустрии туризма и гостеприимства.
15. Пакет документов при заключении сделки-продажи туристской услуги.

16. Методы управления качеством и основные этапы подготовки гостиничного предприятия к проведению классификации.
17. Этапы обслуживания пассажиров.
18. Глобальная дистрибутивная система «Амадеус» (с примером алгоритма бронирования авиабилетов для туриста).
19. Сертификат соответствия Национальным стандартам Российской Федерации: его цель, основные этапы его получения туристским предприятием.
20. Нормативно-правовое регулирование и государственная политика в области технического регулирования и обеспечения безопасности сервисной деятельности.

Примерный перечень вопросов для зачета:

1. Определение понятия «сервисная деятельность». Виды сервисной деятельности. Влияние туризма на развитие сервисной деятельности в мире.
2. Структура туристской индустрии: туроператорская/турагентская деятельность, транспортное обслуживание, гостиничная индустрия, система питания, развлечения и система аттракций, экскурсионная деятельность. Инфраструктура туризма. Страхование. Банковские и финансовые услуги. Информационные услуги.
3. Виды и формы туризма: внутренний и международный туризм; групповой и индивидуальный, самостоятельный туризм, социальный туризм.
4. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
5. Типы и виды средств размещения. Классификация гостиниц.
6. Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания. Основные требования к организации питания.
7. Классификация средств транспорта. Морской, воздушный, сухопутный транспорт. Система скидок и льгот. Трансфер.
8. Понятие «безопасности в туризме». Факторы воздействия окружающей среды. Физические перегрузки и нервно-психические факторы. Биологические факторы. Личная безопасность и безопасность имущества. Нарушения туристами установленных правил. Чрезвычайные ситуации.
9. Экономические основы сервисной деятельности, используемые в туристской индустрии.
10. Индустрия туризма и гостеприимства в системе национального хозяйства. Вклад туризма в национальную экономику (прямой, косвенный, мультипликативный эффект). Условия формирования и функционирования индустрии туризма и гостеприимства как межотраслевого комплекса.
11. Определение понятия туристского рынка и предпосылки его возникновения. Механизм функционирования рынка туристских и гостиничных услуг.
12. Понятие спроса в туризме и гостеприимстве. Предложение в туризме и гостеприимстве. Понятие продукта и его особенности в туризме и гостеприимстве.
13. Экономические ресурсы предприятий туризма и гостеприимства и их виды.

14. Эффективность использования факторов производства в туризме и гостеприимстве. Понятие издержек производства, их виды и структура на предприятиях туризма и гостеприимства.
15. Сущность и содержание предпринимательской деятельности. Виды предпринимательской деятельности в туризме.
16. Поведение индивидуальных фирм на рынке туризма и гостеприимства в краткосрочном и долгосрочном временном интервале. Инновации туристских организаций.
17. Цены и предложение. Дифференциация цен на услуги туризма и гостеприимства.
18. Эластичность предложения в туризме и гостеприимстве. Особенности предложения по секторам индустрии туризма и гостеприимства.
19. Экономика размещения предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Размер предприятия и факторы, его определяющие. Специализация и кооперация в туризме и гостеприимстве.
20. Социально-экономическая сущность маркетинга. Специфика маркетинга услуг.
21. Сущность и содержание маркетинга сервисной деятельности и ее отдельных сегментах (туризм). Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий.
22. Методические основы маркетинговых исследований: сущность и задачи маркетинговых исследований; оценка конъюнктуры рынка; определение емкости рынка. Конкурентная среда предприятий туристской индустрии.
23. Структура туристского продукта. Жизненный цикл туристского продукта.
24. Сущность стратегического маркетингового планирования. Формирование продуктовой стратегии и ее оптимизация.
25. Этапы разработки и внедрения на рынок нового туристского продукта. Формирование сбытовой стратегии. Выбор каналов сбыта и определение формы работы с посредниками.
26. Виды туристских предприятий. Функции и методы управления туристским предприятием.
27. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм.
28. Специфика работы турфирмы-туроператора. Условия осуществления туроператорской деятельности.
29. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. Формирование сети турагентств.
30. Особенности работы туристской фирмы – турагента. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок рассмотрения претензий.
31. Туристские формальности. Страхование в туризме. Работа с консульствами и посольствами зарубежных государств.
32. Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в России и мире. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
33. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация; новые технологии в гостиничной индустрии. Понятие о гостиничных цепях. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом.
34. Системы классификации гостиниц и средств размещения.

35. Организационная структура гостиницы. Общие принципы организационного построения гостиницы. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Функции руководителей высшего звена управления. Технология работы службы бронирования и размещения. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Отдел персонала. Отдел маркетинга и продаж.
36. Стандарты работы служб отеля. Технология обслуживания гостей во время проживания в предприятиях гостеприимства. Технология управления качеством услуг гостиничного предприятия.
37. Роль и место транспортных услуг в туризме. Понятие о транспортной инфраструктуре. Классификация перевозок.
38. Обслуживание туристов воздушным транспортом. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом.
39. Обслуживание туристов автомобильным транспортом.
40. Обслуживание туристов водным транспортом.
41. Транспортные услуги, предоставляемые в гостиничных предприятиях.
42. Программные комплексы для отправляющих туроператоров с применением технологии динамического пакетирования перелетов и других услуг из глобальных дистрибутивных систем «Амадеус» и «Сейбер» на примере «Мастер–Тур», «Само-Турагент».
43. Программные комплексы для принимающих туроператоров автоматизирующие процесс передачи турпродукта, приема и обработки заявок, отправки подтверждений на примере «Мастер–Intelook».
44. Автоматизация бухгалтерского учета и финансового контроля туроператорской деятельности на примере «Мастер-центр оплат» и «Мастер–финансы».
45. Задачи автоматизированных систем управления гостиницами.
46. Сравнение программных комплексов «Эдельвейс», «Фиделио», «Интеротель».
47. Автоматизированные системы управления гостиницами «Опера» и «Либра» как индустриальные стандарты международных гостиничных цепей.
48. Национальные и межнациональные стандарты. Стандарты организаций для отрасли туризма и гостеприимства, предприятий питания.
49. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
50. ГОСТ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»
51. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».
52. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».
53. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма».
54. ГОСТ Р 52887-2007 «Требования к персоналу, его квалификации, размещению несовершеннолетних туристов, программам отдыха и досуга детей и юношества».
55. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
56. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Основные понятия».
57. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
58. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании».

59. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О безопасности». Право потребителя на качественную и безопасную услугу.

60. Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

Шкала и критерии оценивания

Промежуточная аттестация—устный зачет.

Оценка РО и соответствующие виды оценочных средств	Незачет	Зачет
Знания (виды оценочных средств: устные опросы, рефераты)	Фрагментарные знания или отсутствие знаний	Сформированные систематические знания или общие, но не структурированные знания
Умения (виды оценочных средств: устные опросы, рефераты)	В целом успешное, но не систематическое умение или отсутствие умений	Успешное и систематическое умение или в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности не принципиального характера)
Навыки (владения, опыт деятельности) (виды оценочных средств устные опросы, рефераты)	Наличие отдельных навыков или отсутствие навыков	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач или в целом, сформированные навыки (владения), но используемые не в активной форме

8. Ресурсное обеспечение

- Перечень основной и дополнительной учебной литературы:

Основная литература:

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — М.: Изд-во Юрайт, 2020. — 165 стр.
2. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности. Учебное пособие для бакалавров, 4-е изд., стер. – М.: Изд-во: Дашков и К, 2022. – 254 стр.
3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — М.: Изд-во Юрайт, 2020. — 247 стр.
4. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности: учебно-методическое пособие / Т. Г. Неретина. — 3-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2019. — 162 стр.
5. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность. Учебник. – М.: Инфра-М, 2020. – 202 с.

6. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2019. – 174 с.
7. Стребкова Л.Н. Основы предпринимательской деятельности: учеб. Пособие. / Л.Н. Стребкова. – Новосибирск: Изд-во НГУ, 2018.– 132 стр.

Дополнительная литература:

1. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов. Учебник. – М.: Изд-во: Инфра-М, 2021. – 536 стр.
2. Жукова М.А., Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. Учебник, 3-е изд., стер. – М.: Изд-во КноРус, 2021. – 320 стр.
3. Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2017. — 392 с
4. Самулевич И.А. Техническое оснащение и организация рабочего места на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. – М.: Изд-во Феникс, 2022. – 332 стр.
5. Шитов В.Н. Искусство гостеприимства. Учебное пособие – М.: Изд-во: Инфра-М, 2022. - 227 стр.

- Перечень лицензионного программного обеспечения

Microsoft Office EXCEL 2010, Microsoft Office WORD 2010, Microsoft Office POWER POINT 2010, MAP MAIKER, WINDOWS INTERNET EXPLORER

- Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
реферативная база данных издательства Elsevier: www.sciencedirect.com

- Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости)

1. www.unwto.org - официальный сайт Всемирной туристской организации
2. www.russiatourism.ru – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации
3. www.gost.ru – официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
4. www.rata-news.ru – официальный информационный портал Российского Союза Туриндустрии
5. <http://tourlib.net/lib.htm> - электронная библиотека «Туристская библиотека»
6. www.garant.ru – официальный сайт информационно-правового портала «Гарант»
7. www.consultant.ru - официальный сайт справочно-правовой системы «Консультант»

- Описание материально-технической базы

Учебная аудитория с мультимедийным проектором

9. Язык преподавания: русский

10. Преподаватель (преподаватели): Ответственный за курс — Кружалин В.И., преподаватель: Кружалин В.И., д.г.н., заведующий кафедрой рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова, Валькова Т.М., к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова

11. Разработчики программы: Кружалин В.И., д.г.н., заведующий кафедрой рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова, Валькова Т.М., к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова