

Министерство образования и науки российской федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе

С.Н. Туманов



2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Туристический сервис»

по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических
комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – заочная

Саратов – 2017

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины...4	
6. Структура учебной дисциплины.....	6
7. Содержание дисциплины.....	8
8. Методические указания обучающимся.....	23
9. Фонд оценочных средств.....	28
10. Перечень основной и дополнительной литературы.....	34
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	38

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины «Туристический сервис» устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, изучающих дисциплину «Туристический сервис».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169;

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 19 декабря 2013 г. № 1367;

- Основной профессиональной образовательной программой Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»;

- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным в 2016 г. (для обучающихся 2016 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Туристический сервис» является подготовка высокопрофессионального специалиста, обладающего качествами, удовлетворяющими основные требования потребителя, а также способного осуществлять организацию и руководство комплексным обслуживанием в основных секторах туристской индустрии.

Задачи дисциплины заключаются в том, чтобы вооружить обучающихся теоретическими и практическими знаниями в следующих сферах туристического сервиса:

- производственно-технологическая деятельность;
- выбор материалов, специального оборудования и средств с учётом туристического сервиса;
- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности;
- расчёт и оценка затрат по организации туристской деятельности на предприятии с целью рационализации затрат;

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация процесса обслуживания туристов;
- исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
- адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий индустрии;
- внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учётом процесса туристического сервиса.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Туристический сервис» относится к вариативной части (обязательная дисциплина) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- Безопасность жизнедеятельности;
- Сервисология;
- Сервисная деятельность;
- Экология;
- Гостиничный сервис;
- Туристическое страноведение.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Менеджмент в сервисе;
- Маркетинг в сервисе;
- Основы предпринимательской деятельности;
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса;
- Ресторанный сервис;
- Международный туризм;
- Безопасность гостиничных предприятий;
- Инновации в туризме.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-8	Готовностью пользоваться основными методами защиты	Знать: возможные опасности, которые могут сопровождать сотрудников туристического

		<p>производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>сервиса и бизнеса в их профессиональной деятельности, а также их клиентов, механизм возникновения аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>Уметь: своевременно предотвращать нарастание угроз жизни и безопасности сотрудникам туристической отрасли и туристам;</p> <p>Владеть: навыками оказания первой необходимой помощи в случае возникновения угроз безопасности человеческой жизни и производству, защиты их от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p>
2.	ОПК-2	<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя</p>	<p>Знать: – научные основы организации труда, самостоятельной работы в сфере предоставления туристического сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы технологии процесса сервиса, его механизм; – систему клиентских отношений с учётом требований потребителя; – теоретические основы конфликтологии и нахождения компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; <p>Уметь: – на научной основе организовать свой труд по обслуживанию туристов, управлению туристическими корпоративными организациями, обслуживающим персоналом, занятым в туристической сфере;</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать технологии процесса сервиса; – развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; – преодолевать конфликтные ситуации и находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – научными основами организации труда в сфере туристического сервиса; – основными приёмами, методами организации технологии процесса сервиса; – организационными, психологическими навыками, основами тайм-менеджмента для планирования и реализации самостоятельной работы

			–основными приёмами и навыками достижения компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;
3.	ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: основы психологических особенностей потребителей в процессе осуществления обеспечения туристического сервиса; Уметь: ориентироваться на психологические особенности людей в процессе осуществления обеспечения туристического сервиса; Владеть: умением выделять специфику поведения потребителей в зависимости от психических особенностей в процессе осуществления обеспечения туристического сервиса.

5. Объем дисциплины

Курс III. Семестр 5. Форма промежуточной аттестации: *экзамен*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 180 часов.

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
180	16	8/2*	8/2*	155	-	9

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Туристический сервис»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. Введение в учебный курс «Туристический сервис»	17	2	2	-	15	

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Туристический сервис» для направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль
 подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

2.	Тема 2. Туроператоры и турагентства как важнейшие составляющие туристской инфраструктуры	17	2	2	-	15	Теоретический опрос, представление презентаций, обсуждение аналитических справок о саратовских туристических агентствах
3.	Тема 3. Средства размещения туристов, их классификация и характеристика	17	2	-	2/2*	15	Формы интерактива: на семинаре — проведение коллоквиума
4.	Тема 4. Материально-техническая база и основные фонды гостиничного хозяйства для туристов	15	-	-	-	15	
5.	Тема 5. Транспортное обеспечение туризма	17	2	2/2*	-	15	Формы интерактива: на лекции — чтение проблемной лекции с использованием презентации
6.	Тема 6. Предприятия питания в инфраструктуре туристских комплексов	16	-	-	-	16	
7.	Тема 7. Обслуживание питанием туристов	18	2	-	2	16	Теоретический опрос, обсуждение докладов, рефератов, сообщений
8.	Тема 8. Организация развлечений туристов. Анимационная деятельность	18	2	-	2	16	Теоретический опрос, представление презентаций
9.	Тема 9.	18	2	2	-	16	

	Организация безопасности при обслуживании туристов						Теоретический опрос
10.	Тема 10. Современные информационные технологии в обслуживании туристов	18	2	-	2	16	Форма интерактивного семинара — проведение семинара-дискуссии
Итого		171	16	8/2	8/2	155	Экзамен

* – Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в учебный курс «Туристический сервис»

Лекция (2 часа):

1. Предмет, цели и задачи учебного курса «Туристический сервис».
2. Понятия «сервис», «туристический сервис», «туристический продукт», «туристическая инфраструктура».
3. Методы науки и учебной дисциплины «Туристический сервис».

Самостоятельная работа обучающихся (15 часов):

1. Уяснить и знать содержание понятия «Предмет туристического сервиса».
2. Уяснить цели и задачи учебного курса «Туристический сервис».
3. Знать определения понятий «сервис», «туристический сервис», «туристический продукт», «туристическая инфраструктура».
4. Знать типологию методов науки и учебной дисциплины «Туристический сервис».

Контрольные вопросы:

1. Что такое предмет учебного курса «Туристический сервис»?
2. В чём заключаются цели и задачи учебного курса «Туристический сервис»?
3. Дайте определение понятий «сервис», «туристический сервис», «туристический продукт», «туристическая инфраструктура».
4. Что понимается под методами?
5. Какие методы используются при изучении науки и учебной дисциплины «Туристический сервис»?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Арефьев В.Е. Введение в туризм: Учебное пособие. – М.: изд-во АГУ, 2002.
2. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности: Учебное пособие. – М.: Нолидж, 1996.
3. Зорина Г.И., Ильина Е.Н., Мошняга Е.В. и др. Основы туристской деятельности. – М.: Советский спорт, 2002.
4. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003.
5. Основы туризма: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: КноРус, 2008.

Дополнительная:

1. Соколова М.В.. История туризма. – М.: 2002.
2. Энциклопедия туризма: Справочник / Авт-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2001.
3. Биржаков М.В. Введение в туризм: Учебник. – СПб.: Издательский торговый дом «Герда», 2006.
4. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
5. Довгалецкий В.В. Введение в специальность: Учебно-методический комплекс (для специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 230800 «Туризм»). – М.: Институт туризма и гостеприимства, 2005.
6. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. – СПб.: Герда, 2004 г.
7. Пипия В.А. Туризм как социально-экономическое явление и вид предпринимательской деятельности // Стратегическое управление в XXI веке. – М.: изд-во РАГС, 2002.
8. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. – М: ИКЦ «МарТ»; Ростов-на-Дону: Изд. Центр «МарТ», 2003.
9. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. – М.: Альфа-М, 2008. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152>
10. Лечебный туризм: учебное пособие / А.М. Ветитнев, А.С. Кусков. – М.: Форум, 2010.
11. Туризм: Учебное пособие / Л.А. Лысакова, Е.М. Карпова, Е.Н. Лесная. – М.: Флинта: МПСИ, 2009.

Тема 2. Туроператоры и турагентства как важнейшие составляющие туристской инфраструктуры

Лекции (2 часа):

1. Понятия «туроператор» и «туристическое агентство».
2. Основные цели, задачи, функциональное предназначение туроператоров.
3. Основные направления деятельности туристических агентств.
4. Кризис туроператорской и турагентской деятельности 2014 г.: причины и пути вывода туристической отрасли из кризиса.

Самостоятельная работа обучающихся (15 часов):

1. Выявить суть понятий «туроператор» и «туристическое агентство».
2. Уяснить основные цели, задачи, функциональное предназначение туроператоров.
3. Уяснить основные направления деятельности туристических агентств.
4. Выявить причины кризиса туроператорской и турагентской деятельности 2014 г. и обосновать пути выхода из него.
5. Подготовить аналитическую справку об одном из саратовских туристических агентств.
6. Заполнить форму агентского договора на реализацию туристического продукта, сформированного туроператором.

Контрольные вопросы:

1. Что такое «туроператор» и «туристическое агентство»?
2. В чём заключаются цели, задачи, функциональное предназначение туроператоров?
3. Охарактеризуйте основные направления деятельности туристических агентств.
4. Объясните причины кризиса туроператорской и турагентской деятельности 2014 г. и возможные пути выхода из него.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности: Учебное пособие. – М.: Нолидж, 1996.
2. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг. Учебник. – М., 2011.
3. Зорина Г.И., Ильина Е.Н., Мошняга Е.В. и др. Основы туристской деятельности. – М.: Советский спорт, 2002.
4. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2003.
5. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. – М.: КноРус, 2008.

Дополнительная:

1. Ассоциация Туристических Агентств России. URL: <http://www.rosata.org>.
2. Ассоциация туроператоров России. URL: <http://www.atorus.ru>.
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003.
4. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. – СПб.: Герда, 2004.
5. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг: учебник. – М.: Форум, 2014..

6. Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] учеб. пособие. 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2013. URL:.
7. Пипия В.А. Туризм как социально-экономическое явление и вид предпринимательской деятельности // Стратегическое управление в XXI веке. – М.: изд-во РАГС, 2002.
8. Российский союз туристической индустрии. URL: <http://www.rostorunion.ru>.
9. Соколова М.В.. История туризма. – М.: 2002.
10. Труханович Л.В., Щур Д. Л. Кадры туристических агентств, туроператоров, экскурсионных бюро: Сборник должностных и производственных инструкций. – М.: Изд. «Финпресс», 2003.
11. Энциклопедия туризма: Справочник / Авт-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2001.
12. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. – М.: Магистр, 2007.

Тема 3. Средства размещения туристов, их классификация и характеристика

Практическое (семинарское) занятие (4 часа /2*):

Интерактивная форма - коллоквиум

1. Место и роль гостиничной индустрии в структуре туризма.
2. Признаки гостиницы.
3. Современные архитектурные концепции гостиничных зданий и главные принципы сооружения зданий гостиниц.
4. Российская классификация гостиниц.
5. Зарубежная классификация гостиниц.
6. Иные средства размещения туристов (отель, хотель, акватель, кемпинг и др.) и их характерные признаки.

Самостоятельная работа обучающихся (15 часов):

1. Определить роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма.
2. Выявить признаки гостиницы.
3. Познакомиться с современными архитектурными концепция гостиничных зданий, предназначенных для туристов.
4. Уяснить основные принципы сооружения зданий гостиниц для туристов.
5. Знать российскую классификацию гостиниц.
6. Знать зарубежную классификацию гостиниц.
7. Знать характерные черты и признаки иных средства размещения туристов (отель, хотель, акватель, кемпинг и др.).

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под «гостиничной индустрией»?
2. Какими признаками характеризуется гостиница?

3. Какие существуют архитектурные концепции строительства гостиничных зданий, предназначенных для туристов?
4. Назовите и охарактеризуйте главные принципы сооружения зданий гостиниц для туристов.
5. Какие признаки лежат в основе российской классификации гостиниц?
6. Чем отличается зарубежная от российской классификации гостиниц?
7. Назовите характерные признаки иных средств размещения туристов (отеля, отеля, акваеля, кемпинга и др.).

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждена приказом Ростуризма от 21 июля 2005 г. за № 86 (Любое издание).
2. Зорина Г.И., Ильина Е.Н., Мошняга Е.В. и др. Основы туристской деятельности. – М.: Советский спорт, 2002.
3. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003.
4. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела. Учеб. пособие. – К.: Центр учебной литературы, 2011.

Дополнительная:

1. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>.
2. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003.
3. Еланцева О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2014
4. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. – СПб.: Герда, 2004.
5. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса. – М., 2011.
6. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство. – Томск, 2005.
7. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. Учебник. – М., 2009.
8. Овчаров А.О. Статистический анализ коллективных средств размещения в системе индикаторов туристской индустрии / Вопросы статистики. 2010. №11. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363808>.
9. Российский союз туриндустрии. URL: <http://www.rostorunion.ru>.
10. Энциклопедия туризма: Справочник / Авт-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2001.

Тема 4. Материально-техническая база и основные фонды гостиничного хозяйства для туристов

Самостоятельная работа обучающихся (15 часов):

1. Получить представление о номерном фонде гостиниц, предназначенных для проживания туристов.
2. Знать, какая мебель должна находиться в номерах в зависимости от классификации гостиниц.
3. Уметь объяснить, какую роль играет интерьер в формировании имиджа средств размещения туристов.
4. Знать предназначение служб гостиниц, где размещаются туристы.
5. Знать механизм организации обслуживания туристов гостиничных предприятий.
6. Иметь представление о помещениях административного, хозяйственного и складского предназначения гостиничных предприятий.
7. Знать составные части инженерно-технического оборудования гостиниц.
8. Иметь представление об организации работы инженерно-технических служб гостиничных предприятий туристских комплексов.

Контрольные вопросы:

1. Что представляет собой номерной фонд, меблировка помещений размещения туристов?
2. Чем обеспечивается уровень комфорта проживания туристов в гостиницах?
3. В чём состоит роль интерьера в формировании имиджа средств размещения туристов?
4. Назовите и охарактеризуйте основные службы гостиниц и их назначение.
5. В чём заключается организация обслуживания туристов гостиничных предприятий?
6. Перечислите и дайте характеристику помещений административного, хозяйственного и складского предназначения гостиничных предприятий.
7. Назовите составные части инженерно-технического оборудования гостиниц.
8. В чём состоит организация работы инженерно-технических служб гостиничных предприятий туристских комплексов?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. – К.: Дакор, 2009.
2. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела. Учеб. пособие. – К.: Центр учебной литературы, 2011.
4. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. Шматько Л.П. – М., Р-на-Дону: Изд-во «МарТ», 2005.
5. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: Юркнига, 2005.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.
2. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003.
3. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. – М.: Флинта: МПСИ, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320766>.
4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>.
5. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. – СПб.: Герда, 2004.
6. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса. – М., 2011.
7. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство. – Томск, 2005.
8. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. Учебник. – М., 2009.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. 2-е издание, исправление. – М.: ООО «Книгодел»: МАТГР, 2005.

Тема 5. Транспортное обеспечение туризма

Лекции (2 часов /2*):

Интерактивная форма – проблемная лекция

1. Классификация транспорта перемещения туристов.
2. Перевозка туристов различными видами транспорта.
3. Обеспечение безопасности при перевозке туристов.

Самостоятельная работа обучающихся (15 часов):

1. Знать классификацию транспорта перемещения туристов.
2. Знать особенности железнодорожных перевозок туристов.
3. Знать особенности перевозок туристов воздушным транспортом.
4. Знать особенности перевозок туристов автомобильным транспортом.
5. Знать особенности перевозок туристов морским и речным транспортом.
6. Познакомиться с теорией организации мотто-, вело- и конного туризма.
7. Усвоить правила обеспечения безопасности при перевозке туристов.

Контрольные вопросы:

1. Изложите российскую классификацию транспорта перемещения туристов.
2. В чём заключаются особенности перевозок туристов железнодорожным транспортом?
3. В чём состоят особенности перевозок туристов воздушным транспортом?
4. В чём особенности перевозок туристов автомобильным транспортом?
5. В чём заключаются особенности перевозок туристов морским и речным транспортом?

6. В чём особенности перевозок туристов мотто-, вело- и конным транспортом?

7. Раскройте основные правила обеспечения безопасности при перевозке туристов.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Будко И.И. Транспортное обслуживание туризма: учебное пособие. – М.: Издательский центр «МарТ», 2006.

2. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Транспортное обеспечение в туризме. – М.: КноРус, 2008.

3. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М., 2002.

4. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. Учебное пособие. – М., 2011.

Дополнительная:

1. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2003.

2. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг. – М.: РМАТ, 1997.

3. Кусков А.С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортных услуг: туризм: учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2004.

4. Овчаров А.О. Экономика туризма: Учебное пособие. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. URL <http://znanium.com/bookread2.php?book=363808>.

5. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=243782>

6. Осипова О.Я. Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине «Транспортное обслуживание» для студентов специальностей 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». – М.: Институт туризма и гостеприимства, 2006.

7. Рубцов А.Е. Техника и технология транспорта в туризме. – СПбГИЭУ, 2006.

8. Скобкин С.С.. Менеджмент в туризме: Учебное пособие. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013..

9. Шевелева Е.М. Транспортное обеспечение туризма (воздушный транспорт) / Труды научно-технической конференции молодых научных сотрудников СПГУВК, 1-7 июня 2006 г. – СПб, 2006. Т. 2.

10. Шимова О.С.. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА. 2013.

**Тема 6. Предприятия питания в инфраструктуре туристских комплексов
Самостоятельная работа обучающихся (16 часов):**

1. Определить роль и место предприятий питания в структуре туристического сервиса.

2. Знать типы предприятий питания для туристов.
3. Знать методы оценки и формы обслуживания туристов на предприятиях питания.
4. Изучить основные направления и элементы оформления интерьеров ресторанов, требования, предъявляемые к ресторанной мебели.
5. Изучить последовательность действий по подготовке ресторанов к обслуживанию туристов.
6. Знать правила сервировки столов, требования, предъявляемые к посуде, рюмкам и фужерам, столовому белью.
7. Знать используемое кухонное оборудование, его предназначение, правила техники безопасности работы на нём.
8. Познакомиться с организацией инженерного обслуживания предприятий питания для туристов.

Контрольные вопросы:

1. Какое место занимает питание туристов в организации туристического сервиса?
2. Какие существуют типы питания для туристов? Назовите и охарактеризуйте их.
3. Какие существуют формы и методы оценки обслуживания туристов на предприятиях питания?
4. Охарактеризуйте основные принципы оформления ресторанов.
5. Какая существует ресторанная мебель, и какие требования предъявляются к ней?
6. Какие этапы предусматривает подготовка ресторанов к обслуживанию туристов?
7. Назовите правила сервировки столов.
8. Каким требованиям должны отвечать посуда, рюмки и фужеры, столовое бельё?
9. Дайте характеристику кухонному оборудованию, используемому на предприятиях питания туристов.
10. Что включает в себя инженерное обеспечение предприятий питания?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Белошарпа М.И. Технология ресторанного обслуживания. Учебное пособие. – М., 2006.
2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. – М., 2007.
3. Голубева Т.В. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. – М., 2007.
4. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. – Ростов-на-Дону, 2003.

5. Грузин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., 2011.

Дополнительная:

1. Джум Т.А., Ольшанская С.А.. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>

2. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М., 2002.

3. Новиков В.С. Инновации туризме. Учебное пособие. – М., 2011.

4. Ресторанный менеджмент: бизнес-энцикл.: в 2 т. / под общ. ред. И.О. Бухарова, А.Ю. Гридиной. – СПб: Бонниер Бизнес Пресс, 2007.

5. Чернов В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / под ред. М.И. Баканова. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

6. Экономика и организация ресторанного бизнеса: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум, 2011.

Тема 7. Обслуживание питанием туристов

Практическое (семинарское) занятие (2 часа):

1. Особенности обслуживания туристов
2. Новейшие технологии ресторанного обслуживания туристов.
3. Технологические документы предприятий питания по обслуживанию туристов.
4. Санитарные требования к предприятиям питания по обслуживанию туристов.

Самостоятельная работа обучающихся (16 часов):

1. Изучить особенности обслуживания туристов.
2. Познакомиться с новейшими технологиями ресторанного обслуживания туристов.
3. Знать содержание и правила оформления технологических документов предприятий питания, обслуживающих туристов.
4. Знать содержание санитарных требований, предъявляемых к предприятиям питания, обслуживающих туристов.

Контрольные вопросы:

1. В чём состоят особенности обслуживания туристов?
2. Охарактеризуйте новейшие технологии ресторанного обслуживания туристов.
3. Какие технологические документы используются на предприятиях питания, обслуживающих туристов?

4. Какие санитарные требования предъявляются к предприятиям питания по обслуживанию туристов?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания. Учебное пособие. – М., 2006.
2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. – М., 2007.
3. Голубева Т.В. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. – М., 2007.
4. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. – Ростов-на-Дону, 2003.
5. Грузин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., 2011.

Дополнительная:

1. Зайко Г.М., Джум Т.А.. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие. М.: Магистр, 2008. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>.
3. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М., 2002.
4. Новиков В.С. Инновации в туризме. Учебное пособие. М., 2011.
5. Ресторанный менеджмент: бизнес-энцикл.: в 2 т. / под общ. ред. И.О. Бухарова, А.Ю. Гридиной. – СПб: Бонниер Бизнес Пресс, 2007.
6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013.

**Тема 8. Организация развлечений туристов. Анимационная деятельность
*Практическое (семинарское) занятие (2 часа):***

1. Социальные, физиологические, психологические, воспитательные функции развлечений туристов.
2. Основные принципы организации развлечения туристов.
3. Типология предприятий индустрии развлечения туристов.
4. Организация анимационной деятельности среди туристов.
5. Организация спортивных видов отдыха туристов.
6. Развлечения и отдых туристов на воде.
7. Использование природных парков и природного ландшафта в организации отдыха туристов.
8. Новейшие виды, приёмы, формы и методы в организации развлечения туристов.

Самостоятельная работа обучающихся (16 часов):

1. Выявить сущность основных функций развлечения туристов.

2. Усвоить основные принципы организации развлечения туристов.
3. Знать типологию предприятий индустрии развлечения туристов.
4. Познакомиться с теорией организации анимационной деятельности среди туристов.
5. Усвоить правила организации спортивных видов отдыха туристов.
6. Знать правила организации развлечения и отдыха туристов на воде.
7. Уяснить правила использования природных парков и природного ландшафта в организации отдыха туристов.
8. Усвоить знания новейших видов, приёмов, форм и методов в организации развлечения туристов.

Контрольные вопросы:

1. В чём заключаются функции развлечения туристов?
2. Изложите основные принципы организации развлечения туристов.
3. Охарактеризуйте типологию предприятий индустрии развлечения туристов.
4. Проанализируйте теорию организации анимационной деятельности среди туристов.
5. Изложите правила организации спортивных видов отдыха туристов.
6. Назовите правила организации развлечения и отдыха туристов на воде.
7. Каков порядок использования природных парков и природного ландшафта в организации отдыха туристов?
8. Охарактеризуйте новейших виды, приёмы, формы и методы организации развлечения туристов.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Аксанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности. Учебник. – М., 2011.
2. Боткина Л.В. Формирование и развитие индустрии туризма и отдыха мегаполиса: автореф. дис. канд. эконом. наук. – СПб, 2006.
3. Квартальнов В.А. Туризм, экскурсии, обмены: современная практика. – М.: Наука, 1993.
4. Паршигоров А.С. Коммерческое планирование в индустрии развлечений: автореф. канд. эконом. наук. – СПб, 2005.

Дополнительная:

1. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / . – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
2. Ильина Е.Н. Туризм и экскурсии: влияние на решение экономических, социальных и гуманитарных проблем: Конспект лекций / Акционер. об-во «ЦСТЭ-ИНТУР», Рос. междунар. ин-т туризма. – М.: Рекл.-информ. бюро «Турист», 1992.
3. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

4. Овчаров А.О. Экономика туризма: Учебное пособие. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363808>.

Тема 9. Организация безопасности при обслуживании туристов

Лекции (2 часа):

1. Системы обеспечения безопасности в туристско-гостиничной сфере.
2. Обеспечение безопасности туристов при транспортных перевозках.
3. Организация безопасности сотрудников, занятых в индустрии питания.
4. Обеспечение безопасности туристов при организации активных и спортивных видов отдыха.

Самостоятельная работа обучающихся (16 часов):

1. Нормы обеспечения безопасности в туристско-гостиничной сфере.
2. Требования обеспечения безопасности туристов при транспортных перевозках.
3. Правила обеспечения безопасности сотрудников, занятых в индустрии питания туристов.
4. Требования к обеспечению безопасности туристов при организации активных и спортивных видов отдыха.

Контрольные вопросы:

1. Из каких элементов складывается система безопасности в туристско-гостиничной сфере?
2. Каким образом достигается безопасность перевозки туристов сухопутным транспортом?
3. В чём заключаются нормы и правила обеспечения безопасности сотрудников, занятых в индустрии питания туристов?
4. Какие требования существуют к обеспечению безопасности туристов при организации активных и спортивных видов отдыха?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Грузин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., 2011.
2. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М., 2002.
3. Маринов Б.А. Проблемы безопасности в горах. – М., 1981.

Дополнительная:

1. Аппенянский А.И. Методика врачебно-педагогического контроля в туризме. – М., 1990.
2. Бгатов А.П. Безопасность в туризме: Учебное пособие. – М.: Форум, 2007.

3. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=259833>.

4. Гостюшин А.В., Шубина С.И. Азбука выживания. – М.: Знание, 1996.

5. Менчуков А.Е. Тем, кто идёт по тайге. – М.: Недра, 1979.

6. О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов. Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 г. за №83 // Гарант. URL: <http://base.garant.ru/176660/>

7. Оноприенко М.Г. Безопасность жизнедеятельности. Защита территорий и объектов экономики в чрезвычайных ситуациях: Учеб. пос. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

8. Стуков Г.А. О мерах по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов на воде: методические рекомендации. – М.: Турист, 1991.

9. Штюмер Ю.А. Опасности в туризме, мнимые и действительные. – М.: ФиС, 1983.

Тема 10. Современные информационные технологии в обслуживании туристов

Практическое (семинарское) занятие (2 часа):

1. Перспективы использования новейших информационных технологий в туристическом бизнесе.

2. Использование информационных систем управления в инфраструктуре туристских комплексов.

3. Внедрение информационных систем бронирования номерного фонда и билетов в индустрии туризма.

4. Зарубежный опыт использования информационных технологий в туристском бизнесе.

5. Форма интерактивного семинара — проведение семинара-дискуссии .

Самостоятельная работа обучающихся (16 часов):

1. Выявить перспективы использования новейших информационных технологий в туристическом бизнесе.

2. Познакомиться с возможностями использования информационных систем управления в инфраструктуре туристских комплексов.

3. Изучить возможности внедрения информационных систем бронирования номерного фонда и билетов в индустрии туризма.

4. Познакомиться с зарубежным опытом использования информационных технологий в туристском бизнесе.

Контрольные вопросы:

1. Какие просматриваются перспективы использования новейших информационных технологий в туристическом бизнесе?

2. Какие информационные системы могут быть использованы в управлении инфраструктурой туристских комплексов?

3. Дайте характеристику используемых отечественных систем бронирования номерного фонда и проездных билетов.

4. Что можно использовать из зарубежного опыта использования информационных технологий в индустрии туризма?

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме: учебное пособие. – М.: Флинта: МПСИ, 2008.

2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: 1996.

3. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие для студентов вузов. – М.: КНОРУС, 2007.

Дополнительная:

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие. – М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013.

2. География туризма: Учебное пособие / М.В. Асташкина, О.Н. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – М.: Альфа-М, 2008.

3. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=239422>.

4. Кусков А.С., Голубева В.Л.. Туроперейтинг: учебник. – М.: Форум, 2009.

5. Лаврушина Е.Г., Шило Т.С. Информационные технологии в туризме: электронный учебник. – М., 2008.

6. Можаева Н.Г, Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

7. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. – М.: Дашков и К°, 2012.

8. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. – М.: Магистр, 2007.

9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

10. Стефанов С. Краткая энциклопедия печатных технологий [Электронный ресурс]. – М.: Флинта: Наука, 2012.

11. Шишов О.В. Современные технологии и технические средства информатизации: Учебник. – М.: НИЦ Инфра-М, 2012.

8. Методические указания обучающимся

8.1. Методические рекомендации по подготовке к учебным занятиям в интерактивной форме

Интерактивное обучение — специальная форма организации познавательной деятельности. Использование интерактивной модели обучения предусматривает моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем, проведение коллоквиумов, диспутов, дискуссий, деловых игр, методов малых групп и др., словом, самое активное участие обучающихся в учебном, познавательном процессе, при не менее активном участии в нём преподавателя. Из объекта воздействия обучающийся становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом.

Интерактивные формы обучения будут использоваться при проведении аудиторных занятий и других видах учебных занятий.

Главная цель интерактивного обучения состоит в том, чтобы развивать мышление обучаемых, вовлекать их в решение научно-прикладных и теоретических проблем, расширять и углублять их знания при и одновременном развитии практических навыков и умения самостоятельно мыслить.

Основные методические принципы интерактивного обучения включают в себя тщательный подбор рабочих терминов, учебной, профессиональной лексики, основных понятий; всесторонний анализ конкретных практических примеров управленческой и профессиональной деятельности, в котором обучающиеся выполняют различные ролевые функции; поддержание всеми обучающимися непрерывного визуального контакта между собой; выполнение на каждом занятии одним из обучающихся функции руководителя, который инициирует обсуждение учебной проблемы; активное использование технических учебных средств, в том числе слайдов, фильмов, роликов, видеоклипов, интерактивной доски, с помощью которых иллюстрируется учебный материал; постоянное поддержание преподавателем активного внутригруппового взаимодействия, снятие им напряженности; оперативное вмешательство преподавателя в ход дискуссии в случае возникновения непредвиденных трудностей, а также в целях пояснения новых для слушателей положений учебной программы; интенсивное использование индивидуальных занятий (домашние задания творческого характера) и индивидуальных способностей в групповых занятиях; осуществление взаимодействия в режиме строгого соблюдения сформулированных преподавателем норм, правил, поощрений (наказаний) за достигнутые результаты; обучение принятию решений в условиях жесткого регламента и наличия элемента неопределенности информации.

Интерактивное обучение предполагает: регулярное обновление и использование электронных учебно-методических изданий; использование для проведения учебных занятий современные мультимедийные средства обучения; формирование видеотеки с курсами лекций и практическими задачами; проведение аудиторных занятий в режиме реального времени посредством Интернета, когда обучающиеся и преподаватели имеют возможность не только слушать лекции, но и обсуждать ту или иную тематику, участвовать в прениях и т.д.

На занятиях могут быть использованы следующие виды интерактивных форм обучения: деловые и ролевые игры; психологические и иные тренинги; групповая, научная дискуссия, диспут; дебаты; кейс-метод; метод проектов; мозговой штурм; семинар в диалоговом режиме (семинар-диалог); разбор конкретных ситуаций; метод работы в малых группах (результат работы студенческих исследовательских групп); круглые столы; вузовские, межвузовские видео-телеконференции; проведение форумов; компьютерные симуляции; компьютерное моделирование и практический анализ результатов; презентации на основе современных мультимедийных средств; интерактивные лекции; лекция пресс-конференция; бинарная лекция (лекция вдвоем); лекция с заранее запланированными ошибками; проблемная лекция.

8.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Цель самостоятельной работы обучающихся заключается в том, чтобы помочь им лучше усвоить учебную программу, сформировать стремление к постоянному самообразованию.

Самостоятельная работа студентов включает несколько основных её видов:

- работа с учебной литературой, рекомендованной дополнительной литературой, электронными ресурсами, иными источниками информации;
- подготовка и написание докладов, рефератов;
- подготовка аналитических записок;
- подготовка презентаций
- подготовка к экзамену.

Особое внимание при организации самостоятельной работы следует уделить повторению учебного материала. Повторение помогает лучшему усвоению пройденного материала, закреплению новых сведений, формированию ассоциативных связей и образов.

Важную роль в самостоятельной работе обучающихся играют материалы учебников и учебных пособий. Наряду с лекциями они являются основным источником формирования устойчивых знаний. Работа с учебниками и пособиями продолжается в течение всего семестра, поэтому изучение учебного материала должно распределяться равномерно, в соответствии с тематикой лекций и семинарских занятий.

Рекомендуется знакомиться с учебным материалом перед лекцией, так как в этом случае обучающийся лучше воспринимает содержание лекционного занятия. При подготовке к семинарам повторное чтение учебника позволяет обратить внимание на ключевые проблемы, выделить главное в учебном материале.

Приступая к изучению учебной дисциплины «Туристический сервис», необходимо ознакомиться с программой курса и её разделами, определить круг вопросов, на изучение которых следует обратить внимание в первую очередь. Важно изучать дополнительную литературу, а также регулярно следить за сообщениями печатных и электронных СМИ по изучаемой проблематике.

Немаловажной составной частью при изучении курса является работа над понятиями и категориями. Учитывая многообразие глоссария в рамках дисциплины, желательно составлять и периодически повторять словарь понятий и категорий.

Самостоятельная работа обучающегося включает подготовку к семинарским занятиям. На семинарских занятиях обучающиеся обсуждают предложенную заранее тематику, а также сообщения, рефераты, доклады, выступают с презентациями. При подготовке к семинару следует ознакомиться с соответствующими разделами учебной и дополнительной литературы, подготовить реферат или доклад. Для лучшего усвоения конкретных тем, к каждому семинарскому занятию целесообразно готовить конспекты ответов.

Итоговой проверкой знаний обучающихся является экзамен. Подготовка к экзамену позволяет повторить и систематизировать изученный ранее материал.

Для успешной сдачи экзамена рекомендуется:

- готовиться к экзамену заблаговременно, систематически, в течение всего семестра;
- в ходе подготовки к экзамену распределять вопросы равномерно по дням, а последний день подготовки желательно использовать для повторения курса в целом;
- для лучшего усвоения пройденного материала желательно готовить конспекты ответов по экзаменационным вопросам.

8.3. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Особое место в профессиональной подготовке студентов, занимающихся по направлению «Сервис», занимают семинарские занятия. Наряду с лекциями семинары являются одной из важнейших форм обучения. Семинары имеют большое значение для усвоения и закрепления изучаемого учебного материала. В процессе работы на семинарских занятиях обучающийся совершенствует свои умения и навыки самостоятельного анализа научной литературы. На семинарах обучающиеся приобретают и закрепляют навыки устных выступлений, использования презентаций в процессе обсуждения вопросов по плану семинарского занятия. Они также приобретают навыки привлечения внимания аудитории к своим выступлениям, вести научные дискуссии, отстаивать собственную точку зрения. Кроме того, семинары способствуют развитию самостоятельного мышления, умения анализировать и оценивать выступления коллег, чётко и аргументировано излагать свои мысли.

Подготовка к семинарским занятиям предполагает серьёзную самостоятельную предварительную работу с источниками, знакомство с содержанием материалов рекомендованных Интернет-сайтов.

В начале семинарского занятия преподаватель в кратком вступительном слове подчёркивает актуальность изучаемой темы, устанавливает связь с предыдущим

занятием, формулирует основные проблемные вопросы, на которые следует обратить внимание на семинаре. В процессе семинарского занятия преподаватель задаёт конкретизирующие и уточняющие вопросы, а в заключительном слове подводит итоги семинара, даёт оценку работе группы и каждого выступавшего на занятии, предлагает тему следующего занятия, даёт методические советы, как лучше подготовиться к нему.

Основной формой подготовки к семинарским занятиям является самостоятельная работа обучающихся, которая предполагает написание докладов, рефератов, подготовку оппонентских выступлений, презентаций, аналитических справок и записок и использование других видов обучения.

Так как особое место в ходе проведения семинарских занимает обсуждение докладов и рефератов, то их распределение, как правило, проходит на первом семинаре. В обсуждении рефератов, докладов, презентаций принимают участие все обучающиеся группы, что обязывает их быть готовыми к активному участию в данном виде занятий.

8.4 Методические рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Лекционные занятия — традиционная и ведущая форма учебного процесса, которые обеспечивают высокопрофессиональную подготовку обучающихся.

Лекции предполагают ведущую роль лектора, преподавателя в организации и проведении данной формы занятия. Однако обучающиеся на лекции не являются пассивными участниками образовательного процесса, они — её активные участники.

Желательно, чтобы перед началом занятий обучающиеся познакомились с содержанием соответствующего раздела учебника, по теме которого будет прочитана лекция. Таким образом, предлагаемый лектором материал для обучающегося не будет являться абсолютно новым, что заметно облегчит восприятие и понимание содержания лекции.

Не следует стремиться к дословной записи текста лекции, это сделать практически невозможно, не обладая стенографической подготовкой. Желательно фиксировать в конспекте лекции определения, понятия, важные положения, обосновываемые лектором, рекомендуемую им литературу для самостоятельной работы.

В вузовской педагогике в последние годы значительно изменились формы лекций. Среди них присутствуют лекции-диалоги, лекции-размышления. Их активными участниками становятся обучающиеся, которым по ходу лекции преподавателем адресуются проблемные вопросы. Не следует стесняться высказывать свою позицию, точку зрения, выдвигать собственную аргументацию. Не следует бояться ошибок, помня народную мудрость: «Не ошибается тот, кто ничего не делает». Студенческие ошибки — нередкий атрибут обучения. Преодолеть недочёты можно с помощью активной самостоятельной работы, в том

числе на лекционных занятиях.

8.5. Методические рекомендации по выполнению рефератов

Письменная работа, основной формой которой является реферат, должна стать итогом изучения и обобщения студентом рекомендованных источников и литературы, в которой он раскрывает своё умение отбирать, анализировать и излагать логично в письменной форме изученный материал, делать из него выводы и обобщения. В реферате особенно важна авторская позиция, наличие собственных оценок и выводов.

Реферат, объёмом около 10 страниц формата А4, предусматривает изложение материала по той или иной проблеме на основе нескольких научных работ (монографий, научных статей).

В процессе работы над рефератом необходимо уметь пользоваться справочной литературой, поисковыми системами в Интернете, рекомендованными сайтами; при необходимости рекомендуется обращаться за консультациями к преподавателю. В реферате непременно должна использоваться новейшая литература по теме.

Работа над рефератом предполагает несколько этапов: 1) ознакомление с темой на основе рекомендованной литературы; 2) составление плана реферата; 3) написание текста и его оформление.

Все академические тексты печатаются в соответствии с принятыми стандартами, 56-60 знаков в строке, в количестве 30-31 строка на странице (1800 знаков), включая пробелы и знаки препинания. Необходимо оставлять поля: левое — 3 см, правое — 1 см, верхнее — 2 см, нижнее — 2 см.

На титульном листе указываются название министерства, вуза, кафедры, по которой выполнялась письменная работа. В центре титульного листа помещается название реферата. В правой части нижней половины титульного листа размещается фамилия и имя автора работы, его курс и группа, учёное звание, фамилия, имя и отчество научного руководителя. Внизу титульного листа указывают город и год написания работы.

При изложении текста желательно следить за тем, чтобы в ходе изложения материала не терялась основная мысль работы. Между каждым абзацем должна быть логическая связь. В заключении необходимо дать краткую формулировку итогов проделанной работы, сделать выводы.

При оформлении работы в соответствии с предъявляемыми требованиями необходимо делать ссылки на использованные материалы, литературу. Завершается работа списком использованных источников и изученной литературы.

8.6. Методические указания по подготовке к сдаче экзамена

Экзамен является основной формой контроля за усвоением знаний обучающимися и приобретения ими профессиональных знаний, умений, навыков. Данная форма контроля позволяет систематизировать знания обучающихся, полученные в семестре в процессе самостоятельной работы, на лекциях и

семинарских занятиях.

При подготовке к собеседованию с преподавателем на экзамене следует повторить лекционный материал, записи, сделанные при подготовке к семинару и в ходе его проведения, базовый учебник, рекомендованный преподавателем.

Если в основе подготовки к экзамену лежит учебник, рекомендованный преподавателем, то желательно оставить один день для повторения его содержания «по диагонали».

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения экзамена

1. Предмет, цели и задачи учебного курса «Туристический сервис».
2. Методы изучения науки и учебной дисциплины «Туристический сервис».
3. Понятия «туроператор» и «туристическое агентство».
4. Основные цели, задачи, функциональное предназначение туроператоров.
5. Основные направления деятельности туристических агентств.
6. Место и роль гостиничной индустрии в структуре туризма.
7. Признаки гостиницы.
8. Современные архитектурные концепции сооружения гостиничных зданий и главные принципы возведения.
9. Российская классификация гостиниц.
10. Зарубежная классификация гостиниц.
11. Распространённые средства размещения туристов (отель, отель, апартаменты, кемпинг и др.) и их характерные признаки.
12. Уровень комфорта. Меблировка помещений для размещения туристов.
13. Интерьер и озеленение в формировании имиджа средств размещения туристов.
14. Организация обслуживания туристов гостиничных предприятий.
15. Основные службы гостиниц и их предназначение.
16. Помещения хозяйственного и складского предназначения гостиничных предприятий.
17. Организация работы инженерно-технических служб гостиничных предприятий туристских комплексов.
18. Инженерно-техническое оборудование гостиниц.
19. Классификация транспорта перемещения туристов.
20. Железнодорожные перевозки туристов.
21. Воздушные транспортные средства в перевозке туристов.
22. Перевозка туристов автомобильным транспортом.
23. Перевозка туристов морским и речным транспортом.
24. Организация мотто-, вело- и конного туризма.
25. Предприятия питания как составная часть туристской инфраструктуры.
26. Типы предприятий питания для туристов. Специализированные рестораны.

27. Руководство и структура предприятий питания по обслуживанию туристов. Управляющий рестораном и его должностные обязанности.
28. Организация работы предприятий питания туристских комплексов. Особенности организации питания туристов.
29. Оформление витрин и интерьеров ресторанов. Современные требования.
30. Формы обслуживания туристов на предприятиях питания, их выбор и методы оценки.
31. Подготовка к обслуживанию туристов в ресторанах.
32. Организация работы лобби-бара.
33. Посуда, рюмки и фужеры, столовое белье, используемые на предприятиях питания туристов.
34. Кухонное оборудование предприятий питания туристов.
35. Инженерное оборудование предприятий питания.
36. Правила составления меню туристов.
37. Организация обслуживания туристов в ресторанных залах.
38. Обслуживание туристов в гостиничных номерах.
39. Новейшие технологии ресторанного обслуживания туристов.
40. Санитарные требования к предприятиям питания по обслуживанию туристов.
41. Социальные, физиологические, психологические и воспитательные функции развлечения туристов.
42. Типология предприятий развлечения туристов.
43. Особенности организации анимационной деятельности среди туристов.
44. Организация для туристов спортивных видов отдыха.
45. Водные виды развлечений.
46. Использование природных парков и природного ландшафта для организации отдыха туристов.
47. Новейшие виды, формы и методы организации развлечения туристов.
48. Системы обеспечения безопасности туристов в гостиничной сфере.
49. Обеспечение безопасности туристов при транспортной перевозке.
50. Организация безопасности сотрудников, занятых в индустрии питания.
51. Обеспечение безопасности туристов при организации активных и спортивных видов отдыха.
52. Применение новейших информационных технологий в туристическом бизнесе.
53. Использование информационных технологий в формировании пакета документов для туристов.
54. Применение информационных систем управления в инфраструктуре туристских комплексов.
55. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии туризма.
56. Зарубежный опыт использования компьютерных и информационных технологий в туристском бизнесе.

9.2. Примерная тематика курсовых работ

1. Виды туризма в РФ. Классификация туризма.
2. Туроператорская и турагентская деятельность в туристическом бизнесе РФ.
3. Внешнее и внутренне оформление интерьеров турагентств (на примере туристических агентств Саратова и Энгельса).
4. Причины кризиса туроператорской и турагентской деятельности 2014 г. в Российской Федерации. Новаии в законодательном регулировании туроператорской и турагентской деятельности.
5. Основные подходы к квалификации средств размещения туристов. Российская классификация средств размещения туристов и их характеристика.
6. Зарубежная классификация средств размещения туристов.
7. Гостиничное хозяйство: структура, особенности, факторы потребительского спроса. Функциональные требования к гостиницам.
8. Материально-техническая база гостиничного хозяйства.
9. Основные службы гостиниц и их предназначение.
10. Организация работы службы приёма и размещения в гостиницах.
11. Организация работы вспомогательных служб предприятий туристических комплексов.
12. Предоставление услуг связи, банковских и иных дополнительных услуг в гостиничных комплексах.
13. Оказание торговых услуг в гостиничных комплексах.
14. Организация работы инженерно-технических служб гостиничных предприятий и туристских комплексов.
15. Современные архитектурные требования к возведению гостиничных зданий и принципы их сооружения.
16. Экологические и эстетические требования к ландшафтному дизайну туристических комплексов.
17. Управление качеством обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса.
18. Дополнительные помещения хозяйственного и складского назначения в инфраструктуре туристических комплексов.
19. Системы обеспечения безопасности в гостиничной сфере.
20. Перспективы развития гостиничной инфраструктуры.
21. Системы обеспечения безопасности на предприятиях туристских комплексов.
22. Организация железнодорожных перевозок туристов.
23. Перевозка туристов автотранспортом, организация проката автомобилей.
24. Особенности перевозки туристов морским и речным транспортом, требования безопасности.
25. Использование воздушного транспорта в индустрии обслуживании туристов.
26. Организация мото-, вело- и конного туризма.

27. Общие требования к безопасности транспортного обслуживания туристов.
28. Перспективы транспортного обслуживания туристской индустрии.
29. Услуги предприятий питания как составная часть туристической инфраструктуры.
30. Классификация предприятий питания (ресторанов) туристов.
31. Дополнительные требования к предприятиям питания туристов.
32. Требования к архитектурно-планировочным решениям, внешнему дизайну ресторанных комплексов.
33. Общие требования к организации работы ресторанов, обслуживающих туристов.
34. Витрины как элемент продвижения ресторанных услуг.
35. Основные и вспомогательные помещения ресторанов и их функциональное предназначение.
36. Интерьер ресторанов, принципы его создания.
37. Основные этапы разработки дизайн-проектов интерьеров ресторанов.
38. Стилиевые решения интерьеров ресторанов: классический, ар-деко, ар-нуво, хай-тек, средиземноморский, японский, китайский и др.
39. Мебель и оборудование ресторанных залов.
40. Специальные формы обслуживания в индустрии питания. Обслуживание банкетов и приёмов.
41. Требования к освещению, декоративным тканям, покрытиям ресторанов.
42. Структура руководства предприятий питания, обслуживающих туристов.
43. Особенности организации питания туристов. Формы обслуживания туристов на предприятиях питания, их выбор и методы оценки.
44. Санитарные нормы и требования к производственной деятельности предприятий питания гостинично-туристических комплексов.
45. Современные требования к организации сервировки столов в ресторанах.
46. Столовая посуда, приборы, фужеры и рюмки, столовое бельё, их назначение и использование.
47. Подготовка к обслуживанию клиентов ресторана.
48. Кухонное оборудование ресторанов. Требования к кухонному инвентарю, посуде и таре
49. Основные требования к организации рабочих мест, созданию оптимальных условий труда на кухне ресторанов.
50. Обеспечение безопасных условий труда на кухне ресторанов.
51. Основные категории ресторанного персонала.
52. Автоматизированные системы управления в ресторанном бизнесе.
53. Инженерная инфраструктура предприятий питания туристических комплексов.
54. Особые требования к организации водоснабжения и канализации кухонь ресторанов.
55. Индустрия развлечений в туристических комплексах.

56. Анимационная деятельность в туристических комплексах.
57. Использование новейших технологий в организации развлечений туристов.
58. Классификация спортивного туризма.
59. Инфраструктура спортивного туризма.
60. Требования ГОСТа к спортивным площадкам туристических комплексов.
61. Особенности использования спортивной инфраструктуры на территории туристских комплексов.
62. Использование водных виды спорта в организации досуга в туристических комплексах.
63. Организация занятий зимними видами спорта в туристических комплексах.
64. Особенности организации инфраструктуры отдыха и развлечений детей в туристских комплексах.
65. Меры безопасности при использовании спортивной инфраструктуры на территории туристических комплексов.
66. Применение новейших информационных технологий в работе предприятий туристских комплексов.
67. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии туризма.
68. Специализированные программные продукты в деятельности туристических комплексов.
69. Зарубежный опыт применения компьютерных и информационных технологий в туристском бизнесе и возможности его использования в Российской Федерации.

9.3. Примерная тематика письменных работ (рефераты, доклады и др.)

1. Основные понятия туризма.
2. Познавательный туризм.
3. Приключенческий туризм.
4. Экологический туризм.
5. Сельский туризм.
6. Подземный туризм.
7. Паломнический туризм.
8. Туризм в Поволжье.
9. Велотуризм.
10. Мотоциклетный туризм.
11. Конный туризм.
12. Охотничий туризм.
13. Наружная реклама турагентств.
14. Меблировка офисов туристических агентств.
15. Уголок отдыха клиентов турагентств.
16. Служба приёма и размещения в гостинице.

17. Порядок проживания в гостинице.
18. Бронирование мест в гостинице.
19. Оформление проживания иностранных граждан в гостинице.
20. Расчёт с клиентами в гостинице.
21. Въезд и выезд гостей с гостиницы.
22. Услуги связи, банковские и другие услуги в гостинице.
23. Услуги и уборочные работы в гостинице.
24. Контроль качества уборки и содержания номеров.
25. Хранение ценностей проживающих в гостинице.
26. Бюро обслуживания туристов в гостинице.
27. Обслуживание туристских групп.
28. Обслуживание в залах ресторанов и номерах.
29. Концертное оборудование в гостиницах.
30. Информационные технологии в работе гостиницы.
31. Работа прачечных и химчисток в гостинице.
32. Организационная структура управления рестораном: звенья, уровни, связи.
33. Функции управления рестораном.
34. Категории ресторанного персонала. Методы управления рестораном.
35. Стили управления.
36. Автоматизированные системы управления в ресторанном бизнесе.
37. Особенности автоматизации работы ресторана.
38. Примеры систем автоматизации работы ресторанов.
39. Интерактивный ресторан.
40. Интерактивные столики для ресторанов и кафе.
41. Барный инвентарь.
42. Расположение барного оборудования.
43. Основные критерии выбора профессионального кухонного оборудования.
44. Современное кухонное оборудование для ресторанов и кафе.
45. Стилизовое оформление ресторанных кухонь.
46. Организация работы цехов и отделений ресторанных кухонь.
47. Требования к оборудованию, инвентарю ресторанов.
48. Зарубежные развлекательные парки.
49. Развлекательные парки США и Франции.
50. Организация рыболовных туров в России и за рубежом.
51. Водные виды развлечений.
52. Перспективные направления организации развлечения туристов в РФ.
53. Составные части инженерно-технического оборудования туристических комплексов.
54. Освещение номерного фонда и мест общего пользования.
55. Системы вентиляции и кондиционирования воздуха в туристических комплексах.
56. Классификация информационных технологий в туризме.

57. Компьютерные системы бронирования и резервирования.
58. Мультимедийные технологии в туризме.
59. Интернет-технологии в туризме.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Аксанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности. Учебник. М., 2011.
2. Арефьев В.Е. Введение в туризм: Учебное пособие. Изд-во АГУ, 2002. 282 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Киев: Дакор, 2009.
4. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания. Учебное пособие. М., 2006.
5. Боткина Л.В. Формирование и развитие индустрии туризма и отдыха мегаполиса: автореф. дис. канд. эконом. наук. СПб, 2006.
6. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме: учебное пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2008.
7. Голубева Т.В. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. М., 2007.
8. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. М., 2007.
9. Грузин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. – М., 2011.
10. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности: Учебное пособие. М.: Нолидж, 1996.
11. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. М.: 1996.
12. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг. Учебник. М., 2011.
13. Зорина Г.И., Ильина Е.Н., Мошняга Е.В. и др. Основы туристской деятельности. М.: Советский спорт, 2002.
14. Квартальнов В.А. Туризм, экскурсии, обмены: современная практика. М.: Наука, 1993.
15. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2003.
16. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела. Учеб. пособие. К.: Центр учебной литературы, 2011.
17. Маринов Б.А. Проблемы безопасности в горах. М., 1981.
18. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М., 2002.
19. Основы туризма: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. М.: КноРус, 2008.
20. Паршигоров А.С. Коммерческое планирование в индустрии развлечений: автореф. канд. эконом. наук. СПб, 2005.

21. "Система классификации гостиниц и других средств размещения". Утверждена приказом Ростуризма от 21 июля 2005 г. за № 86.
22. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. Шматько Л.П. М., Р-на-Дону: Изд-во «МарТ», 2005.
23. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. М.: Юркнига, 2005.
24. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие для студентов вузов. М.: КНОРУС, 2007.

10.2. Дополнительная литература

1. Аппенянский А.И. Методика врачебно-педагогического контроля в туризме. М., 1990.
2. Бгатов А.П. Безопасность в туризме: Учебное пособие. М.: Форум, 2007.
3. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=259833>.
4. Биржаков М.В. Введение в туризм: Учебник. СПб.: Издательский торговый дом «Герда», 2006 г.
5. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152>
6. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013.
7. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия "Учебники, учебные пособия". Ростов-на-Дону: "Феникс", 2003.
8. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. М.: Флинта: МПСИ, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=320766>
9. Гостюшин А.В., Шубина С.И. Азбука выживания. М.: Знание, 1996.
10. Довгалевский В.В. Введение в специальность: Учебно-методический комплекс (для специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 230800 «Туризм»). М.: Институт туризма и гостеприимства, 2005.
11. Еланцева О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие. 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2014.
12. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие. М.: Магистр, 2008. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>
13. Ильина Е.Н. Туризм и экскурсии: влияние на решение экономических, социальных и гуманитарных проблем: Конспект лекций / Акционер. об-во «ЦСТЭ-ИНТУР», Рос. междунар. ин-т туризма. М.: Рекл.-информ. бюро «Турист», 1992.
14. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=239422>.
15. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. СПб.: Герда, 2004 г.

16. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. СПб.: Герда, 2004 г.
17. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса. М., 2011.
18. Лаврушина Е.Г., Шило Т.С. Информационные технологии в туризме: электронный учебник. 2008.
19. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство. Томск, 2005.
20. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. Учебник. М., 2009.
21. М.Г.Онопrienко Безопасность жизнедеятельности. Защита территорий и объектов эконом. в чрезвычайных ситуац.: Учеб. пос. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
22. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
23. Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013.
24. Менчуков А.Е. Тем, кто идёт по тайге. М.: Недра, 1979.
25. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>.
26. Новиков В.С. Инновации туризме. Учебное пособие. М., 2011.
27. О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов. Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 г. за №83.
28. Овчаров А.О. Экономика туризма: Учебное пособие. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363808>
29. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931> (дата обращения: 05.06.2014).
30. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>
31. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=243782>
32. Пипия В.А. Туризм как социально-экономическое явление и вид предпринимательской деятельности // Стратегическое управление в XXI веке. М.: изд-во РАГС, 2002.
33. Ресторанный менеджмент: бизнес-энцикл.: в 2 т. / под общ. ред. И.О. Бухарова, А.Ю. Гридиной. СПб: Бонниер Бизнес Пресс, 2007. (Бизнес без проблем).
34. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. М.: Альфа-М, 2008.

35. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
36. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. – М.: Магистр, 2007.
37. Соколова М.В.. История туризма. М.: 2002.
38. Стуков Г.А. О мерах по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов на воде: методические рекомендации. М.: Турист, 1991.
39. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. 2-е издание, исправление. М.: ООО «Книгодел»: МАТГР, 2005.
40. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. М: ИКЦ "МарТ"; Ростов-на-Дону: Изд. Центр "МарТ", 2003.
41. Туризм: Учебное пособие / Л.А. Лысакова, Е.М. Карпова, Е.Н. Лесная. М.: Флинта: МПСИ, 2009.
42. Туроперейтинг: учебник / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. М.: Форум, 2014.
43. Чернов В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / под ред. М. И. Баканова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
44. Шимова О.С.. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие. М.: НИЦ ИНФРА. 2013.
45. Шишов О.В. Современные технологии и технические средства информатизации: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
46. Штюмер Ю.А. Опасности в туризме, мнимые и действительные. М.: ФиС, 1983.
47. Экономика и организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие / С.А. Быстров. М.: Форум, 2011.
48. Энциклопедия туризма: Справочник / Авт-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. М.: Финансы и статистика, 2001.

11. Информационное и программное обеспечение

1. Президент России / URL: <http://www.kremlin.ru>
2. Правительство России / URL: <http://government.ru>
3. Министерство культуры РФ / URL: <http://mkrf.ru>
4. Департамент туризма и региональной политики РФ / URL: http://mkrf.ru/ministerstvo/departament/list.php?SECTION_ID=19314
5. Ассоциация туроператоров России / URL: <http://www.atorus.ru>
6. Торгово-промышленная палата Российской федерации. Комитет по предпринимательству в сфере туристской, курортно-реакционной и гостиничной деятельности / URL: <http://www.tpprf.ru/ru/interaction/committee/komtur>
7. Российский союз туриндустрии / URL: <http://www.rostorunion.ru>
8. Ассоциация Туристических Агентств России / URL: <http://www.rosata.org>

9. Министерство по развитию спорта физической культуры и туризма Саратовской области / URL: www.saratovsport.ru.

10. Российская государственная библиотека / URL: <http://www.rsl.ru/>.

12. Электронная библиотечная система Znanium.com / URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=337572>.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения лекционных, практических (семинарских) занятий должны быть укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся. При проведении лекций и семинаров используются аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, компьютерами для отображения презентаций.