

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:07
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.14 Туроперейтинг

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.14 «Туроперейтинг» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Содержание и структура дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине **Ошибка! Закладка не определена.**
7. Методические материалы по освоению дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет **Ошибка! Закладка не определена.**
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы **Ошибка! Закладка не определена.**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.14 «Туроперейтинг» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ОПК-3.1	Обосновывает результаты решения стратегических и оперативных управленческих задач как в целом на уровне организации и ее подразделений, так и в отдельных функциональных областях менеджмента	<i>ОПК-3.1. 3-5. Знает</i> методы обоснования управленческих решений при формировании и реализации туристского продукта <i>У-5. Умеет</i> обосновывать управленческие решения при разработке и реализации турпродукта
			ОПК-3.2	Осуществляет оценку ожидаемых результатов и последствий организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости и реализации в условиях сложной и динамической среды	<i>ОПК-3.2. 3-7. Знает</i> методы оценки эффективности управленческих решений в туроператорской деятельности <i>У-7. Умеет</i> оценивать последствия решений при формировании и продвижении туристского продукта
	ОПК-4	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций	ОПК-4.1	Применяет основные методы идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации, выявляет и оценивает возможности развития организации с учетом имеющихся ресурсов	<i>ОПК-4.1. 3-7. Знает</i> методы анализа внешней среды и выявления возможностей и угроз для туроператорской деятельности <i>У-7. Умеет</i> выявлять и оценивать возможности развития туроператорской деятельности с учетом ресурсов организации

			ОПК-4.2	Осуществляет разработку бизнес-планов проектов развития новых направлений деятельности и организаций	<i>ОПК-4.2. 3-8. Знает</i> основы разработки бизнес-планов туристских проектов и новых турпродуктов <i>У-8. Умеет</i> разрабатывать бизнес-планы проектов создания и продвижения туристских продуктов
--	--	--	---------	--	--

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 3 з.е., 108 академических часов

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 18 часов лекций;
- 36 часа практических занятий;
- 25 час самостоятельной работы;
- 2 часа консультация перед экзаменом;
- 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

Дисциплина Б1.О.02.14 «Туроперейтинг» изучается в 4 семестре.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					Период промежуточной аттестации			Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт-роль	СРкр	СРэк		СР	
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа											
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
Раздел 1. Создание и продвижение туристского бизнеса																
Тема 1.1	Организационно-правовые основы деятельности туристских предприятий	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Бизнес-модели в туризме: туроператор и турагентство	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Проектирование и запуск туристского бизнеса (стартап в туризме)	8	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Система продаж туристского продукта и клиентский сервис	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.5	Маркетинг и продвижение туристских услуг в цифровой среде	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Раздел 2. Управление, планирование и эффективность в туризме																
Тема 2.1	Управление персоналом и организационная культура в туризме	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад,

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации							
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР		
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
															ситуационное задание	
Тема 2.2	Анализ внешней и внутренней среды туристского предприятия (SWOT, PEST, конкурентный анализ)	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Принятие управленческих решений в туризме и оценка их эффективности	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Бизнес-планирование и разработка туристских проектов	8	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		27	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	18	0	экзамен	
Итого		108	18	0	0	36	0	0	2	9	0	0	18	25		

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1.1. Организационно-правовые основы деятельности туристских предприятий (ОПК-4.2)

Понятие туристского предприятия и его роль в индустрии туризма. Организационно-правовые формы ведения туристского бизнеса. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности. Лицензирование и сертификация в туризме. Договорные отношения в туризме. Ответственность туроператора и турагента.

Тема 1.2. Бизнес-модели в туризме: туроператорская и турагентская деятельность (ОПК-4.2)

Сущность и особенности туроператорской и турагентской деятельности. Основные бизнес-модели в туризме. Формирование туристского продукта туроператором. Посредническая деятельность турагента. Взаимодействие участников туристского рынка. Источники доходов и структура затрат туристского предприятия.

Тема 1.3. Проектирование и запуск туристского бизнеса (ОПК-4.2)

Этапы создания туристского предприятия. Выбор ниши и концепции бизнеса. Анализ целевого рынка. Формирование конкурентных преимуществ. Организация бизнес-процессов при запуске. Регистрация предприятия и подготовка к началу деятельности. Основные риски старта и способы их минимизации.

Тема 1.4. Система продаж туристского продукта и клиентский сервис (ОПК-4.2)

Сущность и структура системы продаж в туризме. Каналы продаж туристских услуг. Этапы взаимодействия с клиентом. Технологии активных и пассивных продаж. Управление клиентским опытом (customer experience). Работа с возражениями и удержание клиентов. Использование CRM-систем в туризме.

Тема 1.5. Маркетинг и продвижение туристских услуг в цифровой среде (ОПК-4.1, ОПК-4.2)

Понятие и особенности маркетинга в туризме. Анализ целевой аудитории. Инструменты продвижения туристских услуг. Цифровой маркетинг: социальные сети, контекстная реклама, SEO. Формирование бренда туристского предприятия. Оценка эффективности маркетинговых мероприятий.

Тема 2.1. Управление персоналом и организационная культура в туризме (ОПК-3.1)

Роль персонала в деятельности туристского предприятия. Подбор, адаптация и обучение сотрудников. Мотивация и стимулирование персонала. Формирование организационной культуры. Управление конфликтами и стрессами. Оценка эффективности работы персонала.

Тема 2.2. Анализ внешней и внутренней среды туристского предприятия (ОПК-4.1)

Понятие и значение анализа среды организации. Методы анализа внешней среды (PEST-анализ, анализ рынка, конкурентный анализ). Методы анализа внутренней среды предприятия. SWOT-анализ как инструмент стратегической диагностики. Выявление возможностей и угроз, сильных и слабых сторон предприятия. Оценка ресурсного потенциала организации.

Тема 2.3. Принятие управленческих решений в туризме и оценка их эффективности (ОПК-3.1, ОПК-3.2)

Сущность и классификация управленческих решений. Этапы процесса принятия решений. Методы обоснования управленческих решений. Оценка эффективности управленческих решений. Анализ последствий решений с учетом социальной значимости. Принятие решений в условиях неопределенности и риска в туризме.

Тема 2.4. Бизнес-планирование и разработка туристских проектов (ОПК-4.2)

Сущность и структура бизнес-плана. Этапы разработки бизнес-проекта в туризме. Обоснование идеи туристского продукта или направления. Маркетинговый, организационный и финансовый разделы бизнес-плана. Оценка эффективности проекта. Презентация и защита бизнес-проекта.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.14 «Туроперейтинг» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.14 «Туроперейтинг» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): тестирование, опрос, решение задач, контрольная работа.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

РАЗДЕЛ 1. Создание и продвижение туристского бизнеса

Тема 1.1. Организационно-правовые основы деятельности туристских предприятий (ОПК-4.2)

Вопросы для опроса:

В чем заключаются особенности туристского предприятия как субъекта хозяйственной деятельности?

Какие организационно-правовые формы применяются в туризме?

В чем различие деятельности туроператора и турагента с правовой точки зрения?

Какие нормативно-правовые акты регулируют туристскую деятельность?

В чем заключается сущность договора о реализации туристского продукта?

Какова ответственность туроператора и турагента перед туристом?

Тема 1.2. Бизнес-модели в туризме: туроператорская и турагентская деятельность (ОПК-4.2)

Вопросы для опроса:

В чем заключается сущность туроператорской и турагентской деятельности?

Какие основные бизнес-модели применяются в туризме?

Как формируется туристский продукт туроператором?

В чем заключается роль турагента в системе реализации туристского продукта?

Какие источники доходов характерны для туристских предприятий?

Какова структура затрат туроператора и турагента?

Тема 1.3. Проектирование и запуск туристского бизнеса (ОПК-4.2)

Вопросы для опроса:

Какие этапы включает процесс создания туристского предприятия?

Как осуществляется выбор ниши и концепции туристского бизнеса?

Что включает анализ целевого рынка при запуске турбизнеса?

Какие факторы формируют конкурентные преимущества туристского предприятия?

Какие основные риски возникают при запуске туристского бизнеса?

Какие меры позволяют минимизировать риски на этапе старта?

Тема 1.4. Система продаж туристского продукта и клиентский сервис (ОПК-4.2)

Вопросы для опроса:

В чем заключается сущность системы продаж туристского продукта?

Какие каналы продаж используются в туризме?

Какие этапы включает процесс взаимодействия с клиентом?

Какие технологии продаж применяются в туристской деятельности?

Что такое клиентский сервис и как он влияет на лояльность клиентов?

Как используются CRM-системы в туристском бизнесе?

Тема 1.5. Маркетинг и продвижение туристских услуг в цифровой среде (ОПК-4.1, ОПК-4.2)

Вопросы для опроса:

В чем заключаются особенности маркетинга в туризме?

Какие методы используются для анализа целевой аудитории?

Какие инструменты цифрового маркетинга применяются в туризме?

Как формируется бренд туристского предприятия?

Какие показатели используются для оценки эффективности рекламы?

В чем особенности продвижения туристских услуг в социальных сетях?

Типовое ситуационное задание

1. Турагентство запустило рекламную кампанию в социальных сетях. Бюджет составил 50 000 руб., количество заявок – 250, количество продаж – 50. Рассчитайте стоимость лида (CPL) и стоимость привлечения клиента (CAC), оцените эффективность кампании.

2. Компания использует два канала продвижения контекстную рекламу и социальные сети.

Контекстная реклама: 40 продаж при бюджете 80 000 руб.

Социальные сети: 30 продаж при бюджете 30 000 руб.

Определите более эффективный канал по стоимости привлечения клиента.

3. Турфирма имеет 10 000 подписчиков в социальных сетях, охват поста составил 4 000 человек, 200 пользователей перешли по ссылке, 20 оформили покупку. Рассчитайте конверсию на каждом этапе воронки продаж.

РАЗДЕЛ 2. Управление, планирование и эффективность в туризме

Тема 2.1. Управление персоналом и организационная культура в туризме (ОПК-3.1)

Вопросы для опроса:

Какова роль персонала в деятельности туристского предприятия?

Какие этапы включает процесс управления персоналом?

Какие методы подбора и адаптации сотрудников применяются в туризме?

Какие виды мотивации персонала используются в туризме?

В чем заключается сущность организационной культуры?

Как оценивается эффективность работы персонала?

Типовое ситуационное задание

В турагентстве работают 5 менеджеров. Объем продаж одного менеджера – 1,2 млн руб. в месяц, другого – 0,8 млн руб., остальных – по 1 млн руб. Рассчитайте средний объем продаж на одного сотрудника и оцените эффективность работы команды.

2. В компании внедрена система премирования: 5% от объема личных продаж. Менеджер продал туры на сумму 900 000 руб. Рассчитайте размер его премии.

3. Текучесть персонала в турагентстве за год составила: уволилось 6 человек при среднем числе сотрудников 20. Рассчитайте коэффициент текучести кадров и дайте оценку ситуации.

Тема 2.2. Анализ внешней и внутренней среды туристского предприятия (ОПК-4.1)

Вопросы для опроса:

В чем заключается значение анализа внешней среды организации?

Какие факторы учитываются при проведении PEST-анализа?

В чем сущность SWOT-анализа?

Какие методы используются для анализа конкурентной среды?

Как выявляются сильные и слабые стороны предприятия?

Как оцениваются возможности и угрозы развития организации?

Тема 2.3. Принятие управленческих решений в туризме и оценка их эффективности (ОПК-3.1, ОПК-3.2)

Вопросы для опроса:

Что понимается под управленческим решением?

Какие этапы включает процесс принятия управленческих решений?

Какие методы используются для обоснования управленческих решений?

Как оценивается эффективность управленческих решений?

Какие факторы учитываются при принятии решений в условиях неопределенности?

В чем заключается социальная значимость управленческих решений?

Тема 2.4. Бизнес-планирование и разработка туристских проектов (ОПК-4.2)

Вопросы для опроса:

Что представляет собой бизнес-план и какова его структура?

Какие этапы включает разработка бизнес-проекта в туризме?

Что входит в маркетинговый раздел бизнес-плана?

Какие показатели используются для оценки эффективности проекта?

В чем особенности разработки туристского продукта?

Как осуществляется презентация и защита бизнес-проекта?

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5			15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5	5		
Р-1. / Т-1.4.	5		5	
Р-1. / Т-1.5.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	5		15
Р-2. / Т-2.2.	5		5	
Р-2. / Т-2.3.	5		5	
Р-2. / Т-2.4.	5			
100	45	10	15	30

УО – устный опрос;
Д – доклад;
РЗ – решение задач;
КТ – контрольные точки.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «4 балла» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Кто формирует туристский продукт?

- а) турагент
- б) туроператор
- в) клиент
- г) страховая компания

2. Основной доход турагента формируется за счет:

- а) производства услуг
- б) комиссионного вознаграждения
- в) инвестиций
- г) субсидий

3. Что является первым этапом запуска туристского бизнеса?

- а) подбор персонала
- б) анализ рынка
- в) реклама
- г) аренда офиса

4. Что включает туристский продукт?

- а) только размещение
- б) только транспорт
- в) комплекс услуг
- г) только экскурсии

5. Что является целью системы продаж?

- а) сокращение персонала
- б) увеличение прибыли через удовлетворение клиента
- в) снижение затрат
- г) отказ от рекламы

6. Что относится к цифровым каналам продвижения?

- а) наружная реклама
- б) социальные сети
- в) листовки
- г) телефонные справочники

7. Конверсия в продажах – это:

- а) число сотрудников
- б) отношение числа покупок к числу обращений
- в) прибыль компании
- г) расходы на рекламу

8. Бренд туристского предприятия – это:

- а) только логотип
- б) восприятие компании клиентами
- в) название фирмы
- г) офис компании

Задание 9. Установите соответствие

Установите соответствие между видом туроператора и его специализацией.

Вид туроператора	Специализация
1. Массовый туроператор	А. Организация индивидуальных и VIP-туров
2. Специализированный туроператор	Б. Продажа большого объёма стандартных пакетов
3. Индивидуальный туроператор	В. Организация туров определённой тематики (экотуризм, гастрономия, событийный)
4. Въездной туроператор	Г. Приём иностранных туристов в России
5. Выездной туроператор	Д. Организация туров за границу для российских туристов

Задание 10. Установите соответствие

Установите соответствие между элементом турпродукта и его содержанием.

Элемент турпродукта	Содержание
1. Основные услуги	А. Экскурсии, трансферы, страховка
2. Дополнительные услуги	Б. Проживание и питание
3. Транспортные услуги	В. Авиа- или ж/д перевозка

Элемент турпродукта	Содержание
4. Комплексный турпродукт	Г. Полный пакет услуг по единой цене
5. Динамический пакет	Д. Самостоятельная сборка тура клиентом на сайте туроператора

Задание 11. Установите последовательность:

Расположите этапы формирования турпродукта туроператором в правильной последовательности:

1. Заключение договоров с поставщиками услуг
2. Расчёт стоимости и ценообразование тура
3. Разработка концепции и программы тура
4. Тестирование тура (экспериментальная поездка)
5. Сертификация и вывод тура на рынок

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 12. Установите последовательность:

Расположите этапы подготовки тура к продаже в правильной последовательности:

1. Создание описания тура и визуальных материалов
2. Утверждение программы и дат заездов
3. Размещение тура в CRM и на сайте туроператора
4. Обучение менеджеров по продажам
5. Подготовка договорной документации

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Что относится к методам анализа внешней среды?

- а) SWOT
- б) PEST
- в) конкурентный анализ
- г) все перечисленное

2. SWOT-анализ включает:

- а) только угрозы

- б) только сильные стороны
- в) сильные и слабые стороны, возможности и угрозы
- г) только возможности

3. Управленческое решение – это:

- а) любой документ
- б) выбор из альтернатив
- в) отчет
- г) прогноз

4. Что учитывается при принятии решений в условиях неопределенности?

- а) только прибыль
- б) риски и внешние факторы
- в) только мнение руководителя
- г) только затраты

5. Что входит в бизнес-план?

- а) только финансы
- б) только маркетинг
- в) комплекс разделов
- г) только описание идеи

6. ROI – это:

- а) показатель ликвидности
- б) показатель рентабельности инвестиций
- в) показатель продаж
- г) показатель персонала

7. Организационная культура – это:

- а) правила внутреннего распорядка
- б) система ценностей и норм поведения
- в) структура управления
- г) система оплаты труда

8. Текучесть кадров – это:

- а) рост персонала
- б) движение сотрудников (увольнение/прием)

в) прибыль компании

г) объем продаж

Задание 9. Установите соответствие:

Установите соответствие между документом туроператора и его назначением.

Документ	Назначение
1. Договор о реализации туристского продукта	А. Основной договор с туристом
2. Лист бронирования	Б. Внутренний документ для подтверждения заявки
3. Ваучер	В. Подтверждение права туриста на услуги
4. Подтверждение бронирования	Г. Официальное подтверждение туроператора
5. Страховой полис	Д. Обеспечение страховой защиты туриста

Задание 10. Установите соответствие:

Установите соответствие между каналом продаж и его особенностями.

Канал продаж	Особенности
1. Онлайн-продажи (сайт)	А. Самый высокий уровень контроля качества
2. Корпоративные продажи	Б. Высокий процент конверсии через рекомендации
3. Сеть турагентов	В. Работа с крупными компаниями и организациями
4. Call-центр	Г. Массовые продажи через телефон
5. Собственные оффлайн-офисы	Д. Максимальная персонализация предложения

Задание 11. Установите последовательность:

Расположите этапы обработки заявки туриста туроператором в правильной последовательности:

1. Подтверждение бронирования у поставщиков
2. Регистрация заявки в системе
3. Расчёт окончательной стоимости и выставление счёта
4. Оформление договора и приём оплаты
5. Передача документов туристу

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 12. Установите последовательность:

Расположите этапы работы с претензией туриста в туроператорской компании в правильной последовательности:

1. Регистрация претензии и уведомление туриста

2. Внутреннее расследование инцидента
3. Подготовка мотивированного ответа
4. Принятие решения о компенсации
5. Анализ случая и внесение корректировок в работу

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Типовые ситуационные задания

1. В турагентстве работает 8 сотрудников. За год уволилось 2 человека. Рассчитайте коэффициент текучести кадров и оцените уровень стабильности персонала.

2. Проведен SWOT-анализ компании:

сильные стороны – известный бренд,

слабые – высокая цена,

возможности – рост внутреннего туризма,

угрозы – усиление конкуренции.

Сформулируйте 2 управленческих решения на основе анализа.

3. Компания рассматривает проект: инвестиции – 400 000 руб., ожидаемая прибыль – 100 000 руб.

Рассчитайте ROI и сделайте вывод о целесообразности проекта.

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в

письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

Пример типовых экзаменационных заданий:

Задание 1. Организационно-правовые основы деятельности туристских предприятий.

Задание 2. Выберите один правильный вариант ответа

1. Кто формирует туристский продукт?

- а) турагент
- б) туроператор
- в) клиент
- г) страховая компания

2. Основной доход турагента формируется за счет:

- а) производства услуг
- б) комиссионного вознаграждения
- в) инвестиций
- г) субсидий

3. Что является первым этапом запуска туристского бизнеса?

- а) подбор персонала
- б) анализ рынка
- в) реклама
- г) аренда офиса

4. Что включает туристский продукт?

- а) только размещение
- б) только транспорт
- в) комплекс услуг

г) только экскурсии

5. Что является целью системы продаж?

а) сокращение персонала

б) увеличение прибыли через удовлетворение клиента

в) снижение затрат

г) отказ от рекламы

Задание 3.

А) Рассчитайте конверсию продаж, если количество обращений составило 200, а число продаж – 40. Сделайте вывод об эффективности системы продаж.

Б) Определите стоимость привлечения клиента, если рекламный бюджет составил 60 000 руб., а количество привлеченных клиентов – 30.

В) Рассчитайте ROI проекта, если инвестиции составили 300 000 руб., а прибыль – 90 000 руб. Оцените целесообразность проекта.

Г) На основе приведенных данных (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы) выполните SWOT-анализ и предложите управленческие решения по развитию туристского предприятия.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74

Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59
--	------

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-20 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «19-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает неполное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2023. – 108 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18434-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516222> (дата обращения: 15.05.2026).

Писаревский, Е. Л. Туроперейтинг : учебник для вузов / Е. Л. Писаревский, А. И. Зайцева. – Москва : Юрайт, 2024. – 312 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-17245-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535678> (дата обращения: 15.05.2026).

Квартальнов, В. А. Туроперейтинг : технология и организация : учебное пособие / В. А. Квартальнов, И. В. Зорин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Финансы и статистика, 2023. – 368 с.

Морозов, М. А. Туроперейтинг : учебное пособие / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – Москва : КНОРУС, 2023. – 224 с. – ISBN 978-5-406-10245-9.

8.2. Дополнительная литература

Биржаков, М. Б. Туроперейтинг : организация и технология : учебное пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров. – Санкт-Петербург : Невский фонд, 2023. – 284 с.

Ильина, Е. Н. Туроперейтинг : организация деятельности : учебник / Е. Н. Ильина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 456 с. – ISBN 978-5-534-18976-6.

Джанджугазова, Е. А. Организация и технология туроперейтинга : кейс-практикум : учебное пособие / Е. А. Джанджугазова. – Москва : Академия, 2023. – 208 с.

Чудновский, А. Д. Технология и организация туроперейтинга : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – Москва : КНОРУС, 2022. – 176 с.

Сергиенко, С. Ю. Договорная работа туроператора и турагента : учебное пособие / С. Ю. Сергиенко. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 184 с.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 28.12.2024).

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 04.08.2023).

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 08.08.2024).

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (ред. от 04.03.2026).

Приказ Минэкономразвития России от 31.03.2022 № 167 «Об утверждении Положения о классификации объектов туристской индустрии».

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства; аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».