

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
МОНИТОРИНГ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА И УСЛУГ

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
заочная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Мониторинг туристского продукта и услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1463) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Сергиенко Ю.Ю., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, Yuliya.Sergienko@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 07.04.2020 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000004ВВАВ5
Владелец	Гомилевская Г.А.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000004ВВАВ6
Владелец	Гомилевская Г.А.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний оценки и мониторинга туристской сферы, ознакомление студентов с методами исследования в сфере туризма и развитие навыков использования методов мониторинга туристского продукта и услуг.

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у студента теоретические знания структуры туристского продукта и услуг, содержание цели и задачи социально-экономического мониторинга;
- выработка у студентов умения разработать программу мониторинга туристского продукта и услуг, оценка состояния и тенденций развития индустрии туризма;
- получение студентами навыков сбора и обработки информации, методами оценки уровня развития и прогнозирования развития туристского продукта и услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Знания:	виды управленческих решений и методы их разработки
			Умения:	анализировать существующие формы управления персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию
			Навыки:	навыками формирования социальных отношений в индустрии туризма и гостеприимства
	ПК-11	Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	Знания:	теоретические основы продвижения и реализации туристского продукта и услуг с использованием информационных технологий
			Умения:	выбора программного обеспечения для сбора и обработки информации при проведении мониторинга туристского продукта и услуг
			Навыки:	использование информационных технологий для сбора и обработки информации при проведении мониторинга туристского продукта и услуг

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной

программы

Дисциплина «Мониторинг туристского продукта и услуг» относится к вариативной части учебного плана Бл1.В направления подготовки «Туризм».

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Информатика», «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Основы туризма и индустрии гостеприимства». На данную дисциплину опираются «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности», «Производственная преддипломная практика», «Производственная технологическая практика».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
				лек.		прак.	лаб.	ПА	КСР			
43.03.02 Туризм	ЗФО	Бл1.В	5	4	13	4	8	0	1	0	131	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение. Туризм как комплексный объект изучения. Основные термины.	1	0	0	21	Подготовка доклада
2	Маркетинговые исследования: основные понятия и содержание. Характеристика и особенности маркетинга в индустрии туризма. Основные термины.	1	0	0	21	Подготовка реферата
3	Общее представление о статистике туризма. Статистическая информация и статистические показатели в туризме.	1	2	0	21	Подготовка доклада

4	Система статистического учета туристов в системе мониторинга туристского продукта и услуг.	1	2	0	22	Подготовка реферата
5	Методы маркетинговых исследований в системе мониторинга туристского продукта и услуг.	0	2	0	23	Выполнение контрольных заданий.
6	Система мониторинга туристского продукта и услуг.	0	2	0	23	Выполнение контрольных заданий.
Итого по таблице		4	8	0	131	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Введение. Туризм как комплексный объект изучения. Основные термины.

Содержание темы: Введение в дисциплину. Определения туризма. Туризм и смежные понятия. Классификации туризма: типы, виды и формы туризма. Значение туризма для государства и региона.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: контрольные задания и вопросы.

Тема 2 Маркетинговые исследования: основные понятия и содержание. Характеристика и особенности маркетинга в индустрии туризма. Основные термины.

Содержание темы: Современная концепция маркетинга услуг и ее сущность. Основные термины маркетинга и мониторинга туристского продукта и услуг. Маркетинговые технологии в индустрии туризма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Контрольные задания и вопросы.

Тема 3 Общее представление о статистике туризма. Статистическая информация и статистические показатели в туризме.

Содержание темы: История статистики туризма. Понятие о статистике туризма, ее предмет, методы и задачи. Организация статистики туризма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция-беседа, использование презентационного материала. Практическое занятие: выполнение практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: контрольные задания и вопросы.

Тема 4 Система статистического учета туристов в системе мониторинга туристского продукта и услуг.

Содержание темы: Статистическая информация и статистические показатели в туризме. Показатели туристского спроса и туристского предложения. Методы статистического учета в сфере туризма. Методология составления вспомогательного счета туризма (ВСТ).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция-беседа, использование презентационного материала. Практическое занятие: выполнения практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: контрольные задания и

вопросы.

Тема 5 Методы маркетинговых исследований в системе мониторинга туристского продукта и услуг.

Содержание темы: Первичные исследование. Вторичные исследования. Фокус-группы. Углубленное интервью. Наблюдение. Выборочное исследование и статистика. Структура вопросника. Личный опрос. Опрос по телефону. Электронные опросы. Анализ данных Анкетирование.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: выполнение практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме.

Тема 6 Система мониторинга туристского продукта и услуг.

Содержание темы: Виды мониторинга. Методы мониторинга туристского продукта и услуг в мире. Методы мониторинга туристского продукта и услуг в регионах России. Система мониторинга туристского продукта и услуг в Приморском крае.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: выполнение практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: контрольные задания и вопросы.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационный мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, контрольной работе и подготовке реферата.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Темы для рефератов

- 1. Качество, количество и мера в оценке экономических явлений.*
- 2. Качественный и количественный анализ в исследованиях.*
- 3. Качественное и количественное изучение рыночной конкуренции.*
- 8. Особенности математического моделирования в экономике.*
- 9. Экономические модели и их характерные черты.*
- 11. Методика экономического анализа, ее цели и функции.*
- 12. Метод корреляции в экономическом анализе.*
- 13. Метод группировок статистических данных.*
- 14. Методы обработки и анализа статистических данных.*
- 15. Метод репрезентативности данных исследуемых объектов.*
- 16. Подготовка социологического исследования.*
- 17. Методы социологического исследования.*
- 18. Интервью как метод сбора социологической информации.*
- 19. Проблемы статистического учета в туристской индустрии.*
- 20. Международные рекомендации по организации статистического учета в туризме.*
- 21. Оценка сезонности развития гостиничного сервиса на примере одного из субъектов РФ.*
- 22. Факторы, определяющие уровень развития туристской индустрии.*
- 23. Прогнозирование развития туристской индустрии на примере одного из субъектов РФ.*

24. Влияние туризма на экономическую и социальную сферы государств.

Методические рекомендации по подготовке реферата

Реферат представляет собой продукт самостоятельной работы студента в виде краткого изложения в письменном виде полученных результатов теоретического и практического анализа определенной научной (учебно- исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Студенту предлагается из представленного списка тем реферата выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку согласно графику зачит, установленного преподавателей в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. За просроченное время сдачи реферата на кафедру снижаются баллы. Объем реферата 15-20 стр. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 20 источников), приложение. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией. Защита реферата является формой текущего и промежуточного контроля.

Вопросы для самоконтроля знаний

1. Предмет статистики туризма.
2. Этапы научного исследования.
3. Понятие мониторинга и оценки как методов изучения гостиничной и туристской деятельности.
4. Методы оценки и мониторинга.
5. Выборочный метод в исследовании.
6. Количественные и качественные методы.
7. Супервизоры и интервьюеры.
8. Отбор респондентов.
9. Фокус-группы.
10. Методики экспертного опроса: метод Дельфи, метод попарных сравнений.
11. Виды аналитических методов.
12. Методы выбора управленческих решений, оценки альтернатив социально-экономического развития.
13. Экспертный опрос как метод.
14. Проведение оценки и мониторинга.
15. Респонденты в экспертных исследованиях.
16. Достоинства и недостатки экспертного метода.
17. Методы экономических исследований.
18. Наблюдение и сбор фактов.
19. Эксперимент.
20. Моделирование.
21. Анализ и синтез.
22. Системный подход.
23. Индукция и дедукция.
24. Исторический и логический.
25. Графический метод.
26. Статистическая группировка. Ряды распределений. Составление таблиц. Графики и диаграммы.
27. Статистическое измерение и наблюдение.
28. Статистические методы классификации и группировки. Средние величины.
29. Статистические методы анализа взаимосвязи социальных процессов.
30. Статистические методы анализа динамических социальных явлений.

Методические рекомендации

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Абабков Ю.Н., Абабкова М.Ю., Филиппова И.Г. и др. Маркетинг в туризме : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 214 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=351739>

2. Дурович А. П. Маркетинг в туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2019 - 316 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=354620>

8.2 Дополнительная литература

1. Tourisme. Hotellerie. Restauration [Электронный ресурс] , 2015 - 145 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/336922>

2. Гладун И.В. Статистика (СПО). Учебник [Электронный ресурс] : КноРус , 2019 - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929754>

3. Дмитриева О.В. Статистика : Учебник [Электронный ресурс] : КноРус , 2021 - 240 - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/936955>

4. Дурович А. П. Маркетинг в туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2015 - 316 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=239512>

5. Здоров. Статистика туризма [Электронный ресурс] , 2012 - 124 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/192865>

6. Казаков С.П. Сущность и специфика формирования инновационного маркетинга в сфере гостеприимства и туризма // В кн.: Менеджмент, финансы, маркетинг: Статья [Электронный ресурс] : РИОР, 2016 - 10 - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/document?id=230934>

7. Непомнящая Н.В., Григорьева Е.Г. Статистика: общая теория статистики, экономическая статистика. Практикум : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Сибирский федеральный университет, 2015 - 376 - Режим доступа: <https://znaniium.com/catalog/document?id=286979>

8. Основы туризма [Электронный ресурс], 2018 - 108 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/671354>

9. Статистика. Ч. I. Общая теория статистики : рабочая тетрадь [Электронный ресурс], 2018 - 65 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/641418>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Научно-практический журнал «Информационные ресурсы России» – http://www.aselibrary.ru/digital_resources/journal/irr/

2. СПС КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>

3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znaniium.com/>

6. Электронно-библиотечная система (ЭБС) современной учебной и научной литературы [Электронный ресурс] режим доступа: <http://www.book.ru/>

7. Электронно-библиотечная система Book.ru - Режим доступа: <https://www.book.ru/>

8. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная

Программное обеспечение:

- Autodesk Moldflow 2012 Russian
- "Эксперт Системс" Project Expert 7 Tutorial Russian
- Acrobat
- Microsoft Office Standard 2007 Russian
- Spatial Analyst
- Statsoft Statistica Base for Windows v.6 Russian
- КонсультантПлюс

10. Словарь основных терминов

Аквизиция туристов - привлечение туристов в дестинацию с целью генерирования доходов, притока иностранной валюты, стимулирования экономики, создания новых рабочих мест и т.п.

Активный туризм - наименование въездного туризма с финансово-экономической точки зрения, т.е. Это приезд иностранных туристов в страну посещения, что ведет к образованию положительного сальдо в балансе платежей принимающей страны.

Бизнес посетитель (business visitor) - посетитель, главная цель для поездки которого соответствует бизнес и профессиональным интересам (глоссарий unwto).

Бизнес-туризм - тип путешествия в деловых целях, требующий особых туристских услуг.

Виды туризма (Forms of tourism) - существуют три основных вида туризма: внутренний (отечественный) туризм, въездной туризм, и выездной туризм. Они могут быть объединены различными способами, чтобы получить следующие дополнительные формы туризма: внутренний туризм, национальный туризм и международного туризм (Глоссарий UNWTO).

Внутренний туризм (Domestic tourism) - включает деятельность резидента в соответствующей стране, либо как часть поездки внутреннего (отечественного) туризма или как часть выездного туризма (Глоссарий UNWTO).

Внутренний туризм (Internal tourism) включает в себя внутренний (отечественный) туризм плюс въездной туризм, то есть это деятельность резидентов и посетителей-нерезидентов в пределах страны учета в рамках внутренних или международных туристских поездок (в русскоязычной литературе - туризм в пределах страны) (Глоссарий UNWTO).

Вспомогательный счет туризма - международный стандарт в области статистики туризма, представляющий свод основных понятий, классификаций и агрегированных показателей, позволяющих оценить вклад туризма в национальную экономику в рамках системы национальных счетов.

Вспомогательный счет туризма (BCT) (Tourism Satellite Account (TSA)) рекомендуется Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework 2008 и кроме того International Recommendations for Tourism Statistics 2008, вторыми международными рекомендациями по статистике туризма, которые были разработаны в рамках согласованности с Системой национальных счетов. Обе рекомендации соответствуют друг другу и обеспечивают концептуальную основу для измерения и анализа туризма как экономической деятельности.

Въездной туризм (Inbound tourism) - включает в себя деятельность посетителя нерезидента в соответствующей стране (Глоссарий UNWTO).

Выездной туризм (Outbound tourism) представляет собой деятельность посетителей резидентов за пределами страны учета (Глоссарий UNWTO).

Географическая туристская подсистема - географическая часть туристской системы (территория постоянного обитания туриста, транзитная территория и туристская дестинация), выполняющая соответствующие ей относительно самостоятельные функции, направленные на решение генеральной цели туристской системы.

Гостиница (отель) - предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг (ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003)).

Группа «аффинити» (affinity group) - группа путешественников, объединенных общими профессиональными или любительскими интересами и общей целью путешествия (например, археологи, актеры, спортсмены, паломники, кинологи).

Групповая туристическая программа - расписание нахождения участников

туристической группы, осуществляющих на круизном судне международное путешествие, в период их пребывания на территории Российской Федерации (с указанием маршрутов перемещения) (постановление Правительства России от 07.05.2009 № 397).

Дестинация (destination) - территория принимающего туристов сообщества, специально организованное социальное и культурное пространство объективной и сконструированной реальности в целях удовлетворения потребностей и ожиданий целевых туристов в получении искомого туристского опыта.

Дестинация туристская - это управляемая социально-экономическая территориальная система, обладающая туристским ресурсным потенциалом, представляющим конкурентоспособную потребительскую ценность и устойчиво привлекающая туристские потоки.

Дестинация туристская - это территория, обладающая определенной привлекательностью для туристов, и удовлетворяющая следующим условиям: 1) наличие географических и административных границ; 2) наличие определенного набора туристско-рекреационных продуктов и услуг, 3) привлекательность ресурсов; 4) доступность (экономическая, транспортная и др.); 5) имидж и репутация, влияющие на ее конкурентоспособность на туристском рынке.

Деятельность туристская - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий (Закон о туристской деятельности).

Деятельность туристско-рекреационная - деятельность юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по строительству, реконструкции, эксплуатации объектов туристской индустрии, объектов, предназначенных для санаторно-курортного лечения, медицинской реабилитации и отдыха граждан, а также туристская деятельность и деятельность по разработке месторождений минеральных вод, лечебных грязей и других природных лечебных ресурсов, их добыче и использованию, в том числе деятельность по санаторно-курортному лечению и профилактике заболеваний, медицинской реабилитации, организации отдыха граждан, промышленному розливу минеральных вод (Закон об ОЭЗ).

Единый федеральный реестр туроператоров - федеральная государственная информационная система, содержащая зафиксированные на материальном носителе сведения о туроператоре, имеющем финансовое обеспечение, в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации (Закон о туристской деятельности).

Занятость в отраслях туризма (Employment in tourism industries) может быть измерена как сумма лиц, занятых в отраслях туризма на любом из своих рабочих мест, как сумма лиц, занятых в отраслях туризма по своей основной работе, а так же как кол-во рабочих мест в туризме (Глоссарий UNWTO).

Земли рекреационного назначения - земли, предназначенные и используемые для организации отдыха, туризма, физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности граждан. В состав земель рекреационного назначения входят земельные участки, на которых находятся дома отдыха, пансионаты, кемпинги, объекты физической культуры и спорта, туристические базы, стационарные и палаточные туристско-оздоровительные лагеря, дома рыбака и охотника, детские туристические станции, туристские парки, учебно-туристические тропы, трассы, детские и спортивные лагеря, другие аналогичные объекты (Земельный кодекс РФ).

Индустрия туристская - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников (Закон о туристской деятельности).

Иностраный гражданин - физическое лицо, не являющееся гражданином

Российской Федерации и имеющее доказательства наличия гражданства (подданства) иностранного государства. Понятие «иностранец» включает в себя понятие «лицо без гражданства», за исключением случаев, когда федеральным законом для лиц без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил, установленных для иностранных граждан (Закон о правовом положении иностранных граждан).

Инфраструктура туризма - совокупность (комплекс) взаимосвязанных структур, предприятий и туристских ресурсов, направленных на создание общих условий для реализации туризма и деятельности предприятий туристской индустрии.

Исполнитель услуг по договору о реализации туристского продукта - туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» и Гражданским кодексом РФ.

Как статистический инструмент для экономического учета туризма, ВСТ можно рассматривать как набор из 10 сводных таблиц, каждая со своими базовыми данными и представляющих различные аспекты экономических данных туризма: выездного, внутреннего туризма и выездных туристских расходов, внутренний туристских расходов, счета индустрии туризма, валовая добавленная стоимость (ВДС) и валовой внутренний продукт (ВВП), приходящаяся на спрос в секторе туризма, занятости, инвестиций, государственное потребление и нематериальных показателей (Глоссарий UNWTO).

История туризма является отраслью всеобщей истории и истории отечества. Предметом истории туризма является систематизация экономической, социальной, мировоззренческой и культурной деятельности людей, рассмотренных через призму эволюции истории путешествий, организационных форм и видов туризма в общемировом цивилизационном процессе, становление и развитие туризма как неотъемлемой части человеческого социума.

Классификация - форма государственного регулирования туристской деятельности, применяемая для объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, расположенных на территории Российской Федерации, в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения; Системой классификации горнолыжных трасс, Системой классификации пляжей (приказ Минспорттуризма России от 25.01.2011 № 35).

Кластер - совокупность особых экономических зон одного типа или нескольких типов, которая определяется Правительством Российской Федерации и управление которой осуществляется одной управляющей компанией (Закон об ОЭЗ).

Кластеры туристско-рекреационные - комплекс взаимосвязанных объектов рекреационной и культурной направленности — коллективных средств размещения, предприятий питания и сопутствующих сервисов, снабженных необходимой обеспечивающей инфраструктурой (ФЦП «Развитие внутреннего и выездного туризма в РФ (2011-2018 гг.)»).

Комплексное туристское обслуживание - стандартный набор туристских услуг, включающий в себя встречу и проводы, размещение в гостинице, питание и экскурсионное обслуживание.

Круизное судно - судно, совершающее международный рейс и перевозящее пассажиров, участвующих в групповой туристической программе и размещенных на судне, с целью кратковременных туристических посещений согласно расписанию одного или нескольких портов, открытых для захода иностранных судов. Круизное судно обычно не осуществляет посадку или высадку каких-либо других пассажиров, выгрузку или погрузку грузов. Пассажирские суда или грузопассажирские паромы, работающие на официально закрепленной линии, не являются круизными судами (Постановление Правительства РФ от

28.08.2003 № 532).

Курорт - освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры. Подразделяются на курорты федерального, регионального и местного значения (Федеральный закон от 23.02.1995 № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»).

Лечебно-оздоровительная местность - территория, обладающая природными лечебными ресурсами и пригодная для организации лечения и профилактики заболеваний, а также для отдыха населения. Лечебно-оздоровительные местности могут иметь федеральное, региональное или местное значение (Закон о природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах).

Международный туризм (International tourism) включает въездной туризм плюс выездной туризм, то есть это деятельность посетителей-резидентов за пределами страны учета, либо часть выездного туризма посетителей-нерезидентов в пределах страны (Глоссарий UNWTO).

Международный туризм - систематизированная и целенаправленная деятельность предприятий сферы туризма, связанная с предоставлением туристских услуг и туристского продукта иностранным туристам на территории принимающей страны (въездной туризм) и предоставлением туристских услуг и туристского продукта гражданам своей страны, выезжающим за границу (выездной туризм).

Межкультурный туризм (intercultural tourism) - подвид культурного туризма, ориентированный на межкультурное взаимодействие « гостей » и « хозяев » в целях взаимоузнавания, взаимопонимания и взаимного обогащения в процессе их обмена своим культурным опытом и традициями.

Место жительства лица - место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает. Местом жительства несовершеннолетних, не достигших четырнадцати лет, или граждан, находящихся под опекой, признается место жительства их законных представителей - родителей, усыновителей или опекунов (Гражданский кодекс РФ).

Место жительства лица - жилой дом, квартира, служебное жилое помещение, специализированные дома (общежитие, гостиница-приют, дом маневренного фонда, специальный дом для одиноких престарелых, дом-интернат для инвалидов, ветеранов и другие), а также иное жилое помещение, в котором гражданин постоянно или преимущественно проживает в качестве собственника, по договору найма (поднайма), договору аренды либо на иных основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Местом жительства гражданина, относящегося к коренному малочисленному народу Российской Федерации, ведущего кочевой и (или) полукочевой образ жизни и не имеющего места, где он постоянно или преимущественно проживает, может быть признано одно из поселений, находящихся в муниципальном районе, в границах которого проходят маршруты кочевий данного гражданина (Закон о праве на свободу передвижения).

Место пребывания - гостиница, санаторий, дом отдыха, пансионат, кемпинг, туристская база, больница, другое подобное учреждение, учреждение уголовно-исполнительной системы, исполняющее наказания в виде лишения свободы или принудительных работ, а также жилое помещение, не являющееся местом жительства гражданина, - в которых он проживает временно (Закон о праве на свободу передвижения).

Место реализации услуг в сфере туризма - для целей налогообложения - территория Российской Федерации, если услуги в сфере туризма фактически оказываются на территории Российской Федерации. Не признается территория Российской Федерации, если услуги в сфере туризма фактически оказываются за пределами территории Российской Федерации (Налоговый кодекс РФ).

Мультипликативный эффект туризма - способность благодаря инициации спроса вызывать необходимость развития многих удовлетворяющих этот спрос производств на

территориях туристских дестинаций.

Мультипликатор туризма - числовой коэффициент, показывающий, во сколько раз возрастет или сократится валовой региональный продукт результате увеличения или сокращения расходов туристов и инвестиций сферу туризма.

Национальный доход - разность между валовым общественным продуктом (воп) и затратами, которые были потреблены в процессе его производства.

Национальный туризм (National tourism) включает в себя внутренний (отечественный) туризм плюс выездной туризм, то есть это деятельность посетителей резидентов внутри и за пределами страны учета (Глоссарий UNWTO).

Наука о туризме (туристика, туризмология, туризмоведение) - комплексная междисциплинарная наука, объектом которой является сфера туризма, а предметом исследования - совокупность явлений, процессов, результатов, связей и отношений, возникающих в социально-экономической, гуманитарной, личностной, культурной, политической и иных предметных областях туристской деятельности, деятельности туристов, туристской индустрии и туристской дестинации, и включающая научные дисциплины: философию туризма, историю туризма, географию туризма, социологию туризма, культурологию туризма, психологию туризма, этику туризма, педагогику туризма, туристское право, политологию туризма, конфликтологию туризма, экологию туризма, технологию туризма и гостеприимства, рекреологию, экономику туризма, менеджмент туризма, маркетинг туризма, статистику туризма, информатизацию туризма, экскурсоведение, музееведение.

Неорганизованный туризм (также самостоятельный туризм) - путешествия, предпринимаемые гражданами самостоятельно без предварительного бронирования услуг предприятий индустрии туризма и без участия каких-либо посредников и оплачивающие каждую услугу в отдельности по мере ее потребления в месте пребывания.

Объекты предоставления услуг по временному размещению и проживанию - здания, строения, сооружения (их части), имеющие помещения для временного размещения и проживания (жилые дома, коттеджи, частные дома, постройки на приусадебных участках, здания и строения (комплексы конструктивно обособленных (объединенных) зданий и строений, расположенных на одном земельном участке), используемые под гостиницы, кемпинги, общежития и другие объекты) (Налоговый кодекс РФ).

Однодневный посетитель (см. также экскурсант) - посетитель (внутренний, въездной или выездной) классифицируется как турист (или ночующий посетитель), если его поездка включает ночевку, или как однодневный посетитель (или экскурсант) - в прочих случаях (МРСТ - 2008, пункт 2.13).

Организованный туризм - строго регламентированные путешествия, предлагаемые туристскими компаниями, и, как правило, реализуемые на условиях предварительного бронирования и оплаты.

Оценка эффективности туристской системы - производится с экономической, социальной, экологической, управленческой и других позиций, а также с точки зрения возможностей устойчивого развития, применяя системный подход, при котором любое явление, процесс, объект рассматриваются как совокупность взаимосвязанных элементов, имеющих цель, ресурсы, связь с внешней средой и обратную связь.

Поездка (trip) деятельность осуществляемая лицом с момента выезда из его обычного проживания, пока он не возвращается. Путешествия, предпринимаемые посетителями (Глоссарий UNWTO).

Поездка туристская - поездка путешествующего лица в основное место назначения за пределами обычной среды менее чем на один год с любой целью (деловой, развлекательной и др.), кроме трудовой деятельности на предприятиях - резидентах в посещаемом месте (Международные рекомендации по статистике туризма 2008).

Поездка туристская внутренняя - туристская поездка, основное место назначения которой находится в пределах страны постоянного проживания путешествующего лица, предпринимающего туристскую поездку (Международные рекомендации по статистике

туризма 2008).

Поездка туристская международная (въездная и выездная) - туристская поездка, основное место назначения которой находится за пределами страны постоянного проживания путешествующего лица, предпринимающего туристскую поездку (Международные рекомендации по статистике туризма 2008).

Помещение для временного размещения и проживания - помещение, используемое для временного размещения и проживания физических лиц (квартира, комната в квартире, частный дом, коттедж (их части), гостиничный номер, комната в общежитии и другие помещения) (Налоговый кодекс РФ).

Посетитель (visitor) - путешественник предпринимающий поездку к главному месту назначения за пределами его/ее обычной среды, в течение менее чем за год, с любой главной целью (бизнес, досуг или другие личные цели), кроме как быть на службе у резидента в стране или месте посещения. Посетитель (внутренний, въездной или выездной) классифицируется как турист (или ночующий посетитель), если его/ее поездка включает ночевку, или как экскурсант (или однодневный посетитель) в противном случае (Глоссарий UNWTO).

Посещение (visit) - пребывание в посещаемом месте во время туристской поездки. Поездка состоит из посещений в разных местах (Глоссарий UNWTO).

Потребитель туристского продукта - заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (Правила оказания услуг по реализации тур продукта).

Потребление туристское - помимо денежных средств, израсходованных на приобретение потребительских товаров и услуг, а также продукции, обладающей определенной ценностью индивидуального пользования или для использования в качестве подарков до и во время туристических поездок, что соответствует денежным операциям (туристские расходы), эта категория также включает услуги, связанные с проживанием во время отдыха за собственный счет, туристские социальные трансферты в натуральной форме и другие формы условно исчисленного потребления (Вспомогательный счет туризма: рекомендуемая методологическая основа, 2008 год, 2.25).

Предприятие туристской индустрии - это самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный предпринимателем или объединением предпринимателей для производства туристских продуктов и оказания туристских услуг в целях удовлетворения туристских потребностей и получения прибыли.

Прибыль предприятия туристской индустрии - экономическая категория, отражающая доход, созданный в сфере туризма в процессе предпринимательской деятельности, превышение доходов предприятия туристской индустрии над его расходами.

Продукт туристский - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Расходы туристские (Tourism expenditure) - это суммы уплаченные за приобретение потребительских товаров и услуг, а также ценностей, для собственного использования для и во время туристских поездок (Глоссарий UNWTO).

Ресурсы туристские - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил. Классификация и оценка туристских ресурсов Российской Федерации, режим их охраны, порядок сохранения целостности туристских ресурсов Российской Федерации и меры по их восстановлению, порядок использования туристских ресурсов Российской Федерации с учетом предельно допустимых нагрузок на окружающую среду определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации»).

Система туризма - это целостный комплекс природных, историко-культурных, политических, экономических, социальных, личностных компонентов, которые находятся в специфическом системном отношении в связи с использованием человеком его свободного времени для получения конкретного для каждого из элементов результата.

Система туристская - совокупность элементов и деятельности, которые прямо или косвенно вовлечены в производство благ для удовлетворения многочисленных потребностей туристов, и которые в соответствии с эволюцией общественных, экономических и политических отношений все время развиваются, усложняются, приобретают новые контуры. Взаимодействующие и взаимозависимые автономные элементы, деятельность которых направлена на достижение определенных целей объединившись, образуют подсистемы туристской системы.

Средство размещения - помещение, используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения (ГОСТ Р 51185-2008).

Статистика туризма. Понятие «статистика туризма» используется в двух значениях: как область науки и как область практической деятельности. Статистика туризма является одним из важных отраслевых разделов статистической науки. На основе приемов и методов общей теории статистики она изучает вопросы количественного измерения состояния и развития сферы туризма в неразрывной связи с качественным анализом. Статистика туризма одновременно является областью практической работы, состоящей в сборе, обработке и анализе данных о сфере туризма, в первую очередь для оценки реального вклада туризма в экономику страны. Обе стороны статистики туризма неразрывно связаны между собой.

Страна пребывания (Country of reference) - страна в которой осуществляется краткосрочное туристское посещение. В качестве общего замечания, следует отметить, что в Международных рекомендациях 2008:

(а) термин «страна» может быть перенесен на другой географический уровень, используя термин «место» (для области, муниципалитета или других субнациональных географических регионов); (б) термин «долгосрочный» используется в качестве эквивалента в год или более и «краткосрочный», как менее чем за год (Глоссарий UNWTO).

Страна проживания (Country of residence) гражданина определяется в соответствии с местом преобладающего экономического интереса. Если человек проживает (или намеревается проживать) в течение более одного года в данной стране и имеет там место основного экономического интереса, то он/она рассматривается как житель (резидент) этой страны (Глоссарий UNWTO).

Субъекты туристской системы - это участники туристской деятельности, к которым относятся: физические лица (туристы) и их объединения; предприятия и организации, производящие и предоставляющие туристам товары и услуги; объекты, представляющие потребительную ценность для туристов; посредники, организующие поездки и предлагающие туристский продукт на рынке; некоммерческие организации, ассоциации, союзы и другие объединения, способствующие развитию сферы туризма; учреждения, занимающиеся подготовкой кадров и научными разработками; органы государственной власти, национальные, региональные учреждения, занимающиеся управлением туристской деятельности; международные меж-правительственные и негосударственные организации, их специализированные учреждения; местное население.

Территориальная рекреационная система - социальная геосистема, характеризующаяся функциональной и территориальной целостностью и представляющая собой совокупность взаимосвязанных подсистем (группа отдыхающих, культурные и природные комплексы, технические системы, обслуживающий персонал, орган управления).

Территориальная туристская система - разновидность туристской системы, функционирование которой обусловлено пространственными связями и отношениями составляющих.

Трансграничный туризм - включает приграничные территории соседних государств

и функционирует по согласованным правилам с учетом геополитических факторов, оказывающих влияние на туристские потоки, и интересов каждой из сторон. Способствует развитию межгосударственных и межрегиональных связей, координации совместной деятельности по реализации туристских проектов, оптимизации системы пересечения границ, обеспечению безопасности туристов.

Трудовые ресурсы это население страны, способное участвовать в производстве товаров и услуг.

Турагент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Туризм международный - включает туризм въездной и туризм выездной; деятельность посетителя-резидента за пределами страны постоянного проживания в рамках внутренних и выездных туристских поездок и деятельность посетителя-нерезидента в посещаемой стране во время въездной туристской поездки.

Турист - путешествующее лицо, предпринимающее туристскую поездку и совершающее по меньшей мере одну ночевку в поездке (Международные рекомендации по статистике туризма 2008).

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания. Путешествующее лицо, предпринимающее туристскую поездку и совершающее по меньшей мере одну ночевку в поездке.

Турист (ночующий посетитель) (Tourist (or overnight visitor)) посетитель (внутренний, въездной или выездной) классифицируется как турист (или ночующий посетитель), если его/ее поездка включает ночевку. (Глоссарий UNWTO).

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Туристская индустрия (Tourism industries) предприятия туризма (осуществляющие туристскую деятельность) которые производят туристские продукты.

Типичными туристскими продуктами являются те, которые удовлетворяют одному или всем из следующих критериев:

(а) расходы туриста на продукт (товары или услуги) должны представлять значительную долю обще туристских расходов;

(б) туристские расходы на продукт должны представлять значительную долю на продажи продукции в экономике. Этот критерий предполагает, что продажи характерного туристского продукта перестанут существовать в значимых объемах в отсутствие посетителей.

Туристские расходы - затраты на приобретение потребительских товаров и услуг, а также других ценностей для личного пользования или передачи другим лицам при подготовке к туристской поездке и в ходе нее.

Туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты страны, включающие объекты туристского показа, способные удовлетворить духовные, познавательные и иные потребности туристов.

Туристский продукт - (в традиционном понимании) это совокупность потребительных стоимостей, произведенных и существующих в форме туристских товаров и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туриста во время туристского

путешествия.

Туристский продукт - комплекс основных и дополнительных услуг, работ и товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста.

Туристский продукт - комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его туристского путешествия, состоящий из трех элементов - тура, дополнительных туристско-экскурсионных услуг, товаров.

Туристский рынок - сфера свободного обращения услуг, товаров, работ, финансовых средств и информации в рамках системы туризма.

Туристский рынок - рынок туристских услуг, совокупность потребителей туристского продукта.

Туристский рынок - система экономических, юридических, социальных отношений, связывающих большое количество производителей туристского продукта, реальных и потенциальных покупателей, способных и имеющих желание купить этот туристский продукт.

Туристский сектор (tourism sector) как это предусмотрено в TSA, представляет собой совокупность производств в различных отраслях промышленности, которые обеспечивают потребление товаров и услуг, востребованных посетителями. Такие отрасли промышленности, называются отрасли туризма, потому что приобретение посетителями представляет столь значительную долю их продукта, что, в отсутствие посетителей, их производство прекратится (глоссарий UNWTO).

Туроператор - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»).

Услуга экскурсионная - туристская услуга по разработке, организации и проведению экскурсий (ГОСТ Р 54604—2011).

Цель туристского путешествия (основная) (purpose of a tourism trip (main)) определяется как цель в отсутствие которой поездка не состоялась бы. Классификация туристских поездок в соответствии с главной целью позволяет идентифицировать различные виды посетителей (бизнес-посетители, транзитные посетители и т.д.). См. также назначение туристской поездки (Глоссарий UNWTO).

Экономическая эффективность - оценка соотношения между полученным результатом и затраченными на его достижение ресурсами.

Экономический анализ (economic analysis) - туризм создает прямо косвенно увеличение экономической активности в местах посещения (и далее), в основном за счет спроса на товары и услуги, которые должны быть произведены и предоставленного обеспечения. В экономическом анализе туризма, можно различать «экономический вклад», который формируется непосредственным воздействием туризма и поддается измерению с помощью tsa и «экономические последствия», которые являются гораздо более широким понятием. Рассматриваются прямой, косвенный индуцированные эффекты туризма и которые должны быть оценены с использованием моделей. Исследования воздействия направлены на количественную экономическую выгоду, то есть, чистое увеличение богатства жителей в результате туризма, которая измеряется в денежном выражении, сверх уровней, которые будут в его отсутствие (Глоссарий UNWTO).

Экономический эффект - разница между результатами экономической деятельности и затратами.

Экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»).

Экскурсант (excursionist (or same-day visitor)) - посетитель (внутренний, въездной или выездной), если его/ее поездки не включает ночевку. Посетитель одного дня (Глоссарий UNWTO).

Экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в

познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

Экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

Электронный туризм (e-tourism) - электронная дистрибуция туров, и электронные экскурсии, также называемые виртуальными. Разновидностью электронного туризма является мобильный туризм (m-tourism).

Эффективность (англ. Efficiency) - соотношение достигнутых результатов и использованных ресурсов.