

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт международных отношений
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Стандартизация и контроль качества туристских услуг

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галанин С.Ф. (Кафедра всемирного культурного наследия, Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия), SFGalanin@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-12	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

законодательно-нормативные акты и правила, регулирующие стандартизацию и сертификацию в туристическом бизнесе, с процедурой оформления документов и схемами сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;

Должен уметь:

использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.

Должен владеть:

основными определениями и характеристиками основных понятий в области стандартизации и сертификации туристских услуг;

Должен демонстрировать способность и готовность:

использования законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих стандартизацию и сертификацию в туристическом бизнесе;

оформления документов и схемам сертификации туристических услуг, средств размещения в России и за рубежом;

понимать основные понятия в области стандартизации, сертификации и контроля качества туристских услуг; использовать полученные знания при реализации работ по добровольной сертификации.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.Б.16 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 30 часа(ов), практические занятия - 34 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 44 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 6 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
	Тема 1. Основы стандартизации:					

сущность и содержание стандартизации.



N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.	6	0	4	0	4
3.	Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.	6	4	4	0	6
4.	Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.	6	0	4	0	4
5.	Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг	6	6	2	0	6
6.	Тема 6. Сущность и содержание сертификации.	6	4	4	0	6
7.	Тема 7. История развития сертификации.	6	0	2	0	6
8.	Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.	6	4	4	0	6
9.	Тема 9. Российские системы сертификации.	6	2	2	0	0
10.	Тема 10. Международная сертификация.	6	2	2	0	0
11.	Тема 11. Сертификация туристских услуг	6	4	4	0	0
	Итого		30	34	0	44

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Основы стандартизации: сущность и содержание стандартизации.

1. Стандартизация: определение понятия. 2. Сущность стандартизации. 3. Цели стандартизации. 4. Основные задачи стандартизации. 5. Область стандартизации.
6. Объекты стандартизации. 7. Общие принципы и методы стандартизации. 8. Объекты стандартизации в туристской сфере. 9. Комплексная стандартизация. 10. Опережающая стандартизация.

Тема 2. Исторические основы развития стандартизации.

1. Эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей. 2. Развитие стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий. 3. Событие, которое можно считать началом стандартизации. 4. Основные этапы истории стандартизации. 5. История стандартизации в России. 6. Развитие стандартизации как способа улучшения качества услуг. 7. Исторические системы качества. 8. История органов, контролирующих качество услуг. 9. Стандартизация в СССР. 10. Стандартизация и контроль качества туристских услуг в России в 1990-е-2000-е гг.

Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.

1. Задачи стандартизации. 2. Правовые основы стандартизации. 3. Основные законодательные акты. 4. Закон "О стандартизации" 2015 года. 5. Принципы стандартизации в России. 6. Государственная система стандартизации. 7. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). 8. Система стандартов в туристской деятельности. 9. Государственных органы стандартизации и контроля качества. 10. Особенности организации деятельности по стандартизации туристских услуг.

Тема 4. Стандартизация в зарубежных странах.

1. Британский институт стандартов. 2. Основные функции BSI. 3. Состав BSI. 4. Немецкий институт стандартов. 5. Члены DIN. 6. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации. 7. Американский национальный институт стандартов и технологии. 8. Французская ассоциация по стандартизации. 9. Японский комитет стандартов. 10. Общие особенности стандартизации туристских услуг в зарубежных странах в XXI веке.

Тема 5. Стандартизация услуг. Туристские услуги и контроль качества туристских услуг

1. Туристские услуги, их структура. 2. Основные термины и определения, используемые в сфере туризма. 3. Требования, предъявляемые к туристским услугам. 4. Контроль качества туристских услуг. 5. Виды туров. Формирование тура. 6. Гостиничные услуги, их стандартизация. 7. Виды туристских услуг, оказываемые населению. 8. Требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами. 9. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. 10. Стандарты на виды туристских продуктов.

Тема 6. Сущность и содержание сертификации.

1. Понятие сертификации. 2. Основные термины сертификации. 3. Цели сертификации. 4. Основные принципы сертификации. 5. Участники сертификации. 6. Системы сертификации. 7. Сертификат соответствия. 8. Знак соответствия. 9. Основные объекты сертификации. 10. Преимущества сертификации.

Тема 7. История развития сертификации.

1. История термина "сертификация". 2. История становления сертификации. 3. Основные этапы истории сертификации. 4. Клеймение как прообраз сертификации. 5. Развитие сертификации в европейских странах: основные особенности. 6. Сертификация в России: истоки. 7. Сертификация в Российской империи. 8. Сертификация в СССР. 9. Сертификация в России в 1990-е. 10. История сертификации туристских услуг в России.

Тема 8. Организационно-методические принципы сертификации в Российской Федерации.

1. Правила по проведению работ в области сертификации. 2. Основные документы по проведению работ по сертификации. 3. Нормативная база деятельности по сертификации. 4. Организационные и методические принципы нормативной базы в России. 5. Закон РФ "Об основах туристской деятельности в РФ". 6. Закон РФ "О защите прав потребителей". 7. Закон РФ "Об информации, информатизации и защите информации". 8. Основные понятия и принципы федерального законодательства, относящиеся к стандартизации и контролю качества туристских услуг. 9. Основные государственные стандарты ГСС, общероссийские классификаторы технико-экономической информации, технические регламенты, приказы и правила. 10. Органы сертификации в РФ.

Тема 9. Российские системы сертификации.

1. Системы обязательной сертификации в РФ. 2. Системы сертификации ГОСТ Р. 3. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг. 5. Схемы и системы сертификации. 6. Условия осуществления сертификации в РФ. 7. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. 8. Сертификация систем качества: основные понятия, принципы организации работ и схемы. 9. Совершенствование систем качества. 10. Системы добровольной сертификации.

Тема 10. Международная сертификация.

1. Основные международные системы сертификации. 2. Органы международной сертификации. 3. Система ИСО. 4. Основная деятельность ИСО по сертификации. 5. Основные направления деятельности КАСКО. 6. Сертификация в Германии. 7. Сертификация во Франции. 8. Сертификация в США. 9. Сертификация в Великобритании. 10. Сертификация в Китае.

Тема 11. Сертификация туристских услуг

1. Цели сертификации в сфере туристских услуг. 2. Объекты сертификации в сфере услуг. 3. Этапы проведения сертификации услуг. 4. Подача заявки на сертификацию. 5. Рассмотрение и принятие решения по заявке. 6. Оценка соответствия работ и услуг по установленным требованиям. 7. Принятие решения о возможности выдачи сертификата. 8. Выдача сертификата. 9. Инспекционный контроль. 10. Аннулирование и приостановка сертификата.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

Арляпова Е. В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие. ? Томск: Изд-во ТПУ, 2007. ? 140 с. - <http://ctl.tpu.ru/files/standup.pdf>

Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие: 1 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016 - 135с. - <http://znanium.com/go.php?id=485674>

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

International Organization for Standardization. - <http://www.iso.org/iso/home.html>

База нормативно-технической документации - <http://www.wgost.ru/gost.html>

Библиотека ГОСТов - <http://libgost.ru/>

ВНИИКИ - <http://www.vniiki.ru/default.aspx>

Госстандарт России - <http://www.gost.ru/wps/portal/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации по работе с литературой при подготовке к устному опросу.

При изучении рекомендованной литературы следует делать конспект.

Правила конспектирования:

1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и выходные данные.
2. Прочитать текст и осмыслить основное его содержание.
3. Составить план - основу конспекта.

4. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов, требующих разъяснений.
5. Запись вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста.
6. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.
7. Можно пользоваться цветом для выделения тех или иных информативных узлов в тексте. У каждого цвета должно быть строго однозначное, заранее предусмотренное назначение.

Разъяснения по выполнению домашних заданий

1. Внимательно изучите материал по указанной теме.
2. Познакомьтесь с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы. Используйте справочную литературу и Интернет-ресурсы.
3. Выполняйте все домашние задания вовремя.

Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.

Методические рекомендации при подготовке к устному опросу.

При подготовке к устному опросу изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях. Дорабатывать свои конспекты, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию:

Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определенное количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий.

Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.

Рекомендуется внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит сосредоточиться на выполнении трудных вопросов. Важно внимательно читать задания до конца, не пытайтесь понять условия 'по первым словам' или выполнив подобные задания в предыдущем тесте. Это приводит к ошибкам даже в легких вопросах. Если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться. Во время подготовки к тестированию и при его проведении не следует отвлекаться. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему.

Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах. Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность ошибок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить. Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то рекомендуется доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания. При подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение составленных на лекциях конспектов. Большую помощь оказывают опубликованные сборники тестов, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Методические указания по подготовке к зачету:

Зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной форме по вопросам по всем темам курса. Студенту дается время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. Подготовка к зачету - это завершающий, наиболее активный этап самостоятельной работы студента над учебным курсом. Студенту необходимо внимательно разобраться в записях лекций и в материалах практических занятий, систематизировать и упорядочить накопленные знания. Каждая тема имеет свои узловые, основные, концептуально обобщающие вопросы, вокруг которых собирается все остальное. Студент, способный ответить на основные вопросы курса, может считать себя подготовленным. Зачет проводится в форме свободной беседы, в которой студент может выражать свою точку зрения, но обязательно с соответствующей аргументацией.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки "Международный туризм".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.16 Стандартизация и контроль качества туристских
услуг

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм
Профиль подготовки: Международный туризм
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

Смагулов, Б. К. Стандартизация, сертификация и финансовое обеспечение в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. К. Смагулов. - М.: ФЛИНТА, 2012. - 278 с.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=456965>

Еланцева, О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. П. Еланцева. ? 3-е изд., перераб. и доп. ? М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО 'МПСУ', 2014. ? 448 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>

Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве [Электронный ресурс]: учебное пособие / Колочева В.В. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2017. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778233102.html>

Дополнительная литература:

Гулиев, Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Гулиев, Б. К. Смагулов. - 2-е изд., стереотип. - М. : Флинта : МПСИ, 2011. 240 с.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=454042>

Лицензирование и сертификация в туризме [Электронный ресурс] / Дехтярь Г.М. - М. : Финансы и статистика, 2003. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279025291.html>

Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник / Тыщенко А. И. - 3 изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 224 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=492546>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.16 Стандартизация и контроль качества туристских
услуг

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.