

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Формы обучения: очная; заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 6 з.е.

в академических часах: 216 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Стандартизация и управление качеством услуг» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) «Организация туристской деятельности», составлена Хаялеевой А.Д. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, Профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 04.08.2014 г. № 539н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	8
6. Лабораторные занятия	9
7. Практические занятия.....	10
8. Тематика курсовых проектов (работ).....	12
9. Самостоятельная работа студента	12
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	14
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	15
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	16

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины заключается в освоении обучающимися теоретических основ управленческого учета, возможности их практического применения для обобщения учетной информации с последующим ее использованием в качестве источника информации для принятия оперативных управленческих решений.

Задачи:

- изучение сущности, целей и задач стандартизации и сертификации, их внутреннего единства и взаимосвязи в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции (услуг) в туристической индустрии;
- освоение правовых основ национальной системы стандартизации;
- приобретение студентами знаний в области организации работ по стандартизации продукции (услуг);
- формирование у студентов умений и навыков применения нормативных документов в области туристической индустрии;
- развитие способностей студентов к переносу знаний о закономерностях процессов, характерных для деятельности по стандартизации, на процессы других областей деятельности.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством услуг» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) «Организация туристской деятельности».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	3 курс (сем.)	4 курс (сем.)	
ОПК-2	Менеджмент		4 сем.			Изучаемая
ОПК-2 ОПК-3	Сервисная деятельность			5 сем.		Последующая
ОПК-3	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности		4 сем.			Изучаемая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1 Способен определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы туризма	Знать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы туризма Уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы туризма Владеть навыками управления структурными подразделениями предприятий сферы туризма
	ОПК-2.2 Способен использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы туризма	Знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы туризма. Уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы туризма Владеть навыками планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы туризма
	ОПК-2.3 Способен осуществлять контроль деятельности предприятий сферы туризма	Знать цели и задачи деятельности предприятий сферы туризма. Уметь осуществлять контроль деятельности предприятий сферы туризма. Владеть навыками контроля деятельности предприятий сферы туризма
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Способен организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать критерии качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Владеть навыками контроля качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2 Способен внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Уметь внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Владеть навыками использования основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
	ОПК-3.3 Способен обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Знать требования потребителей к качеству оказания услуг. Уметь обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством. Владеть навыками контроля качества оказания услуг.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

Вид учебной деятельности	<i>очная форма обучения</i>	
	ак. часов	
	Всего	По семестрам
4 семестр		
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	70,5	70,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	70	70
• занятия лекционного типа	28	28
• занятия семинарского типа:	42	42
практические занятия	42	42
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	109,5	109,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	100	100
- контрольное тестирование	9,5	9,5
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	36	36
ИТОГО:	ак. часов	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6

Вид учебной деятельности	<i>заочная форма обучения</i>	
	ак. часов	
	Всего	По курсам
3 курс		
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	16,5	16,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	16	16
• занятия лекционного типа	8	8
• занятия семинарского типа:	8	8
практические занятия	8	8
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	190,5	190,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	180	180
- контрольное тестирование	10,5	10,5
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	9	9
ИТОГО:	ак. часов	216
Общая трудоемкость	зач. ед.	6

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ

Техническое регулирование: основные понятия, объекты, участники. Цели и принципы технического регулирования. Роль технического регулирования в туристической индустрии. Правовая база технического регулирования. Технические регламенты: понятие, структура, содержание, виды, разработка и применение. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции.

Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии

История развития стандартизации в России. Особенности стандартизации в туристической индустрии. Объекты стандартизации в туристической индустрии. Методы стандартизации. Документы в области стандартизации. Система органов и служб стандартизации Российской Федерации. Международная стандартизация: цели, принципы, задачи, организации. Региональная стандартизация.

Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии

Оценка соответствия продукции (услуг) в туристической индустрии: понятие, формы, значение. Подтверждение соответствия: понятие, цели, принципы, формы. Объекты подтверждения соответствия в туристической индустрии. Субъекты подтверждения соответствия в туристической индустрии. Порядок сертификации услуг в туристической индустрии. Порядок сертификации системы менеджмента качества предприятия туристической индустрии. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии

Оценка уровня качества продукции (услуг) в туристической индустрии. Средства и методы управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии. Система менеджмента качества в туристической индустрии.

Тема 5. Основные функции управления туристской деятельностью

Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы туризма. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы туризма. Контроль деятельности предприятий сферы туризма.

Тема 6. Требования, предъявляемые к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Организация оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ	6	6/0	18	30	
2.	Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии	6	8/0	18	32	2
3.	Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии	4	8/0	18	30	2
4.	Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии	4	8/0	18	30	
5.	Тема 5. Основные функции управления туристской деятельностью	4	6/0	18	28	
6.	Тема 6. Требования, предъявляемые к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	4	6/0	19,5	29,5	
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	28	42/0	109,5	216	4

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ	2	2/0	32	36	
2.	Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии	2	2/0	32	36	2
3.	Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии	2	2/0	32	36	
4.	Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии	2	2/0	32	36	
5.	Тема 5. Основные функции управления туристской деятельностью		0/0	32	32	
6.	Тема 6. Требования, предъявляемые к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		0/0	30,5	30,5	
	Подготовка к экзамену				9	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	8	8/0	190,5	216	2

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ	Техническое регулирование: основные понятия, объекты, участники. Цели и принципы технического регулирования. Роль технического регулирования в туристической индустрии. Правовая база технического регулирования. Технические регламенты: понятие, структура, содержание, виды, разработка и применение. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции.	6	
2	Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии	История развития стандартизации в России. Особенности стандартизации в туристической индустрии. Объекты стандартизации в туристической индустрии. Цели и принципы стандартизации. Методы стандартизации. Документы в области стандартизации. Система органов и служб стандартизации Российской Федерации. Международная стандартизация: цели, принципы, задачи, организации. Региональная стандартизация.	8	
3	Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии	Оценка соответствия продукции (услуг) в туристической индустрии: понятие, формы, значение. Подтверждение соответствия: понятие, цели, принципы, формы. Объекты подтверждения соответствия в туристической индустрии. Субъекты подтверждения соответствия в туристической индустрии. Порядок сертификации услуг в туристической индустрии. Порядок сертификации системы менеджмента качества предприятия туристической индустрии. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.	8	
4	Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии.	Оценка уровня качества продукции (услуг) в туристической индустрии. Средства и методы управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии. Система менеджмента качества в туристической индустрии	8	
5	Тема 5. Основные функции управления туристской деятельностью	Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы туризма. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и	6	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		координации деятельности предприятий сферы туризма. Контроль деятельности предприятий сферы туризма		
	Тема 6. Требования, предъявляемые к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Организация оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	6	
	Итого		42	0

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ	Техническое регулирование: основные понятия, объекты, участники. Цели и принципы технического регулирования. Роль технического регулирования в туристической индустрии. Правовая база технического регулирования. Технические регламенты: понятие, структура, содержание, виды, разработка и применение. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции.	2	
2	Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии	История развития стандартизации в России. Особенности стандартизации в туристической индустрии. Объекты стандартизации в туристической индустрии. Цели и принципы стандартизации. Методы стандартизации. Документы в области стандартизации. Система органов и служб стандартизации Российской Федерации. Международная стандартизация: цели, принципы, задачи, организации. Региональная стандартизация.	2	
3	Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии	Оценка соответствия продукции (услуг) в туристической индустрии: понятие, формы, значение. Подтверждение соответствия: понятие, цели, принципы, формы. Объекты подтверждения соответствия в туристической индустрии. Субъекты подтверждения соответствия в туристической индустрии. Порядок сертификации услуг в туристической индустрии. Порядок сертификации	2	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		системы менеджмента качества предприятия туристической индустрии. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.		
4	Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии.	Оценка уровня качества продукции (услуг) в туристической индустрии. Средства и методы управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии. Система менеджмента качества в туристической индустрии	2	
	Итого		8	0

8. Тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг» направлена на:

– освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;

– изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);

– работу с компьютерными обучающими программами;

– выполнение домашних заданий по практическим занятиям;

– самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;

– подготовку к экзамену.

Тема 1. Общая характеристика технического регулирования в РФ

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Техническое регулирование: основные понятия, объекты, участники» с определением основных аспектов технического регулирования.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: туристическая индустрия, техническое регулирование.

Изучая тему, важно знать технические регламенты: понятие, структура, содержание, виды, разработка и применение

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 2. Стандартизация в туристической индустрии

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка

опорного конспекта на тему: «Особенности стандартизации в туристической индустрии» с определением основных аспектов особенностей стандартизации.

Изучая тему, важно знать методы стандартизации, документы в области стандартизации, систему органов и служб стандартизации Российской Федерации.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме.

Тема 3. Подтверждение соответствия в туристической индустрии

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Оценка соответствия продукции (услуг) в туристической индустрии: понятие, формы, значение» с определением основных аспектов оценки соответствия продукции (услуг).

Изучая тему, важно знать субъекты подтверждения соответствия в туристической индустрии, порядок сертификации системы менеджмента качества предприятия в туристической индустрии.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме.

Тема 4. Управление качеством в туристической индустрии

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Средства и методы управления качеством продукции (услуг) в туристической индустрии» с определением основных аспектов средств и методов управления качеством продукции (услуг).

Изучая тему, важно приобрести умения оценки уровня качества продукции (услуг) в туристической индустрии, систему менеджмента качества в туристической индустрии.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 5. Основные функции управления туристской деятельностью.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы туризма» с определением основных аспектов методов и приемов планирования, организации деятельности предприятий сферы туризма.

В процессе усвоения темы необходимо приобрести умения организации контроля деятельности предприятий в сфере туризма.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 6. Требования, предъявляемые к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000» с определением основных аспектов применения стандартов ИСО.

Изучая тему, важно приобрести умения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) нормативные документы:

1. О техническом регулировании от 27.12.2002 № 184–ФЗ (ред. от 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 52. – Ст. 5140. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Об обеспечении единства измерений от 26.06.2008 № 102–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2008. – № 26. – Ст. 3021. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. О стандартизации в Российской Федерации от 29.06.2015 №162–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2015. – № 27. – Ст. 3953. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

4. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.1996 №132–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1996. – №49. – Ст. 5491. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

б) основная литература:

1. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1356164> – Режим доступа: по подписке.

2. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2021. — 284 с. — ISBN 978-5-406-07899-0. — URL: <https://book.ru/book/938808> — Текст : электронный.

в) дополнительная литература:

1. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм : учебное пособие / Бай Т.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-4361-1. — URL: <https://book.ru/book/935725> — Текст : электронный.

3. Курортное дело : учебное пособие / Ветитнев А.М., Журавлева Л.Б. — Москва : КноРус, 2021. — 527 с. — ISBN 978-5-406-07989-8. — URL: <https://book.ru/book/938858> — Текст : электронный.

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

1. www.google.ru – информационно–справочная и поисковая система;
2. www.rambler.ru – информационно–справочная и поисковая система;
3. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека;
4. <http://www.biblioclub.ru> – электронная библиотека;
5. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры

6. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.