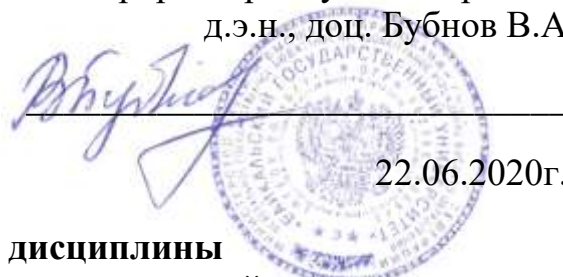


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.О.9. Сертификация и стандартизация в туристской деятельности

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль): Туристский и гостиничный бизнес  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

|  | Очная ФО | Заочная ФО |
|--|----------|------------|
| Курс   | 4        | 4          |
| Семестр  | 41       | 41         |
| Лекции (час)   | 28       | 12         |
| Практические (сем, лаб.) занятия (час)                                 | 14       | 0          |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час) | 102      | 132        |
| Курсовая работа (час)  |          |            |
| Всего часов  | 144      | 144        |
| Зачет (семестр)  | 41       | 41         |
| Экзамен (семестр)  |          |            |

Иркутск 2020

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02  
Туризм .

Автор И.Ю. Калинина

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры мировой  
экономики и экономической безопасности

Заведующий кафедрой О.А. Чепинога

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

### 1. Цели изучения дисциплины

В результате освоения дисциплины сформировать способность будущего специалиста обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туризма, а также создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Задачи:

Изучить требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма.

Научиться обеспечивать требуемое качество оказания услуг.

Овладеть навыками оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями к качеству.

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

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Код компетенции по ФГОС ВО | Компетенция  |
|----------------------------|--|
| ОПК-3                      | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности  |
| УК-8                       | Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов |

#### Структура компетенции

| Компетенция   | Формируемые ЗУНы   |
|---|--|
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности   | З. Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности<br>У. Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг<br>Н. Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству              |
| УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | З. Знать основы безопасности жизнедеятельности<br>У. Уметь оценивать степень вредности и опасности различных условий жизнедеятельности, в том числе в условиях профессиональной деятельности и при возникновении чрезвычайных ситуаций<br>Н. Владеть навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности |

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ):  
Обязательная часть.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 часов.

| Вид учебной работы   | Количество часов (очная ФО) | Количество часов (заочная ФО) |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Контактная(аудиторная) работа                                    |                             |                               |
| Лекции   | 28                          | 12                            |
| Практические (сем, лаб.) занятия                                 | 14                          | 0                             |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам | 102                         | 132                           |
| Всего часов  | 144                         | 144                           |

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

#### 5.1. Содержание разделов дисциплины

##### Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел и тема дисциплины  | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего контроля успеваемости  |
|-------|---|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| 1     | Теоретические основы сертификации и стандартизации туристских услуг: сущность качества и управления им.                 | 41      | 1      | 0                               | 18                 |                          | Коллоквиум по теме 1                  |
| 2     | Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.   | 41      | 2      | 0                               | 18                 |                          | Коллоквиум по темам 2,3               |
| 3     | Роль государственной политики в сфере туристских услуг. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма. | 41      | 2      | 0                               | 18                 |                          |                                       |
| 4     | Понятие безопасности услуг. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов.  | 41      | 2      | 0                               | 18                 |                          | Коллоквиум по Коллоквиум по темам 4,5 |
| 5     | Защита прав потребителей как основа стандартов  | 41      | 2      | 0                               | 16                 |                          |                                       |

| № п/п | Раздел и тема дисциплины  | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости |
|-------|---|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|--|
|       | качества  |         |        |                                 |                    |                          |  |
| 6     | Классификация гостиниц и иных средств размещения  | 41      | 2      | 0                               | 20                 |                          | Коллоквиум по теме 6                       |
| 7     | Основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством на предприятиях сферы туризма | 41      | 1      | 0                               | 24                 |                          | Коллоквиум по теме 7                       |
|       | ИТОГО   |         | 12     |                                 | 132                |                          |  |

### Очная форма обучения

| № п/п | Раздел и тема дисциплины  | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости |
|-------|---|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|--|
| 1     | Теоретические основы сертификации и стандартизации туристских услуг: сущность качества и управления им.                 | 41      | 4      | 2                               | 16                 |                          | Коллоквиум по теме 1                       |
| 2     | Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.   | 41      | 4      | 2                               | 16                 |                          | Коллоквиум по темам 2,3                    |
| 3     | Роль государственной политики в сфере туристских услуг. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма. | 41      | 4      | 2                               | 16                 |                          |  |
| 4     | Понятие безопасности услуг. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов.  | 41      | 4      | 2                               | 16                 |                          | Коллоквиум по Коллоквиум по темам 4,5      |
| 5     | Защита прав потребителей как основа стандартов качества   | 41      | 4      | 2                               | 16                 |                          |  |
| 6     | Классификация гостиниц и иных средств размещения  | 41      | 4      | 2                               | 12                 |                          | Коллоквиум по теме 6                       |
| 7     | Основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством на                                  | 41      | 4      | 2                               | 10                 |                          | Коллоквиум по теме 7                       |

| № п/п | Раздел и тема дисциплины   | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят. раб. | В интерактивной форме | Формы текущего контроля успеваемости |
|-------|----------------------------|---------|--------|---------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------------|
|       | предприятиях сферы туризма |         |        |                                 |                 |                       |                                      |
|       | ИТОГО                      |         | 28     | 14                              | 102             |                       |                                      |

### 5.2. Лекционные занятия, их содержание

| № п/п | Наименование разделов и тем  | Содержание   |
|-------|--|--|
| 1     | Сущность качества и управления им                                  | Философский аспект и комплексный характер проблемы качества. Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля качества.   |
| 2     | Методы и средства квалиметрии. Области ее практического применения | Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля качества. Классификация показателей качества по различным признакам.        |
| 3     | Органы по сертификации услуг                                       | Порядок сертификации. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией. Формы сертификатов соответствия. Контроль качества продукции. Классификация видов и методов контроля качества. ГОСТы.                          |
| 4     | Безопасность жизнедеятельности туристов во время путешествия.      | Понятие безопасности услуг. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов во время путешествия.  |
| 5     | Защита прав потребителей как основа стандартов качества            | Содержание ФЗ "О защите прав потребителей", комментарии и изменения.   |
| 6     | Обеспечение качества услуг коллективных средств размещения в РФ    | Содержание "Положения о классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и другие средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи", комментарии и изменения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. |
| 7     | Организация управления качеством на предприятии (в организации).   | Формирование системы менеджмента качества. Организация технического контроля качества продукции на предприятии. Аудит системы менеджмента качества на предприятии  |

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения  |
|------------------|--|
| 1                | Сущность качества и управления им.. Семь инструментов качества (контрольные листки, контрольные карты Шухарта, диаграммы Парето, диаграмма Исикавы, гистограмма, диаграмма разброса, метод расслоения)<br>Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии. |
| 2                | Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.. Квалиметрия.  |

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения  |
|------------------|--|
|                  | Классификация показателей качества продукции Проводится в форме семинара –конференции.   |
| 3                | Сертификация услуг.. Законодательная и нормативная база по сертификации. Проводится в форме семинара.  |
| 4                | Безопасность жизнедеятельности туристов во время путешествия.. Критерии безопасности туристских услуг.Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.   |
| 5                | Защита прав потребителей туристских услуг.. Системы подтверждения соответствия отдельных видов продукции. Проводится в форме семинара.   |
| 6                | Обеспечение качества услуг коллективных средств размещения в РФ. Содержание "Положения о классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и другие средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи", комментарии и изменения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.  |
| 7                | Развитие системного подхода к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии.<br>Жизненный цикл продукции. Взаимосвязь жизненных циклов спроса, технологии и эксплуатации.<br>Методы оценки уровня качества Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии. |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)                                      | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)   | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)      |
|-------|--|---|--|--|--|
| 1     | 1. Теоретические основы сертификации и стандартизации туристских услуг: сущность качества и управления им. | ОПК-3                                       | З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Коллоквиум по теме 1   | 5 баллов – владение терминологией<br>5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз)<br>5 баллов - наличие примеров в ответе<br>5 баллов – конкретика (20) |
| 2     | 2. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.   | ОПК-3                                       | З.Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Коллоквиум по темам 2,3  | 5 баллов – владение терминологией<br>5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз)   |

| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)   | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))  | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)      |
|-------|---|---|--|--|--|
|       |   |   | У. Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг  |  | 5 баллов - наличие примеров в ответе<br>5 баллов – конкретика (20)   |
| 3     | 4. Понятие безопасности услуг.<br>Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов.                                  | УК-8  | З. Знать основы безопасности жизнедеятельности<br>У. Уметь оценивать степень вредности и опасности различных условий жизнедеятельности, в том числе в условиях профессиональной деятельности и при возникновении чрезвычайных ситуаций<br>Н. Владеть навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности | Коллоквиум по Коллоквиум по темам 4,5  | 5 баллов – владение терминологией<br>5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз)<br>5 баллов - наличие примеров в ответе<br>5 баллов – конкретика (20) |
| 4     | 6. Классификация гостиниц и иных средств размещения   | ОПК-3                                       | З. Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности<br>У. Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг<br>Н. Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству              | Коллоквиум по теме 6   | 5 баллов – владение терминологией<br>5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз)<br>5 баллов - наличие примеров в ответе<br>5 баллов – конкретика (20) |
| 5     | 7. Основные методы управления качеством.<br>Сферы приложения методов управления качеством на предприятиях сферы туризма | ОПК-3                                       | З. Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности<br>У. Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг<br>Н. Владеть навыками оказания услуг в   | Коллоквиум по теме 7   | 5 баллов – владение терминологией<br>5 баллов – полнота ответа (мин. 7 фраз)<br>5 баллов - наличие примеров в ответе<br>5 баллов –                 |



| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины) | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))  | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале) |
|-------|---|---|--|--|---|
|       |   |   | избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству |  | конкретика (20)   |
|       |   |   |  | <b>Итого</b>   | <b>100</b>  |

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

### Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 41.

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: за каждый правильный ответ на вопрос (20 вопросов) 2 балла..

**Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Знание: Знать требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. Классификация гостиниц и иных средств размещения
2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма
3. Основы стандартизации. Защита прав потребителей как основа стандартов качества
4. Роль государственной политики в сфере туристских услуг
5. Стандарты организации

**Компетенция: УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов**

Знание: Знать основы безопасности жизнедеятельности

6. Обеспечение безопасности жизнедеятельности туристов во время путешествия

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: анализ ситуации - 10 баллов, выводы по ситуации - 5 баллов, предложенные мероприятия - 15 баллов..

**Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Умение: Уметь обеспечивать требуемое качество оказания услуг

Задача № 1. Докажите или опровергните правоту туриста в предложенной ситуации. Какие действия/бездействия сотрудников ТБ спровоцировали данную ситуацию?

Задача № 2. Определите категорию гостиничного комплекса.

Задача № 3. Перечислите меры по модернизации отеля, чтобы его уровень повысился на одну звезду.

Задача № 4. Перечислите факторы, которые доказывают наличие у отеля конкретной категории согласно действующей системе классификации

Задача № 5. Сформулируйте факторы, влияющие на стоимость услуги проживания в гостинице. Как нужно поступить в данной ситуации, учитывая особенности размещения гостей с детьми?

**Компетенция: УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов**

Умение: Уметь оценивать степень вредности и опасности различных условий жизнедеятельности, в том числе в условиях профессиональной деятельности и при возникновении чрезвычайных ситуаций

Задача № 6. Перечислите способы защиты от неблагоприятных климатических условий и при возможности продемонстрируйте их во время путешествия, определенного заданными условиями.

Задача № 7. Перечислите способы сохранения остатков питьевой воды и ее поиска во время туристского путешествия/экскурсии в заданных условиях. Какая опасность угрожает туристам при употреблении воды, пригодность которой для питья неизвестна?

Задача № 8. Посоветуйте туристам взять необходимые предметы и личные вещи при эвакуации при заданных условиях. Обоснуйте ответ.

Задача № 9. Составьте памятку туристу из 5 основных пунктов, обеспечивающую безопасность путешествия в страну, указанную в условиях

Задача № 10. Составьте список лекарств (мин 5), которые необходимо положить туристу в индивидуальную аптечку при подготовке к путешествию, указанному в условиях.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: анализ использования навыка - 10 баллов, демонстрация навыка 20 баллов..

**Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Навык: Владеть навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к качеству

Задание № 1. Продемонстрировать навыки оказания услуг в сфере туризма в соответствии с требованиями к качеству, указанными в соответствующих документах. Назвать эти документы.

**Компетенция: УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов**

Навык: Владеть навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности

Задание № 2. Продемонстрировать действия сотрудника предприятия сферы туризма в чрезвычайных ситуациях и/или предложить мероприятие по созданию и обеспечению безопасных условий жизнедеятельности туриста

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Профиль - Туристский и гостиничный  
бизнес  
Кафедра мировой экономики и  
экономической безопасности  
Дисциплина - Сертификация и  
стандартизация в туристской  
деятельности

### БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Сформулируйте факторы, влияющие на стоимость услуги проживания в гостинице. Как нужно поступить в данной ситуации, учитывая особенности размещения гостей с детьми? (30 баллов).
3. Продемонстрировать действия сотрудника предприятия сферы туризма в чрезвычайных ситуациях и/или предложить мероприятие по созданию и обеспечению безопасных условий жизнедеятельности туриста (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ И.Ю. Калинина

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ О.А. Чепинога

#### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

##### а) основная литература:

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме. практикум/ Л. В. Баумгартен.- М.: Дашков и К, 2012.-301 с.
2. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством. 2-е изд., испр. и доп/ Е.Н. Михеева.- Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017.-531 с.
3. [Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг \[Электронный ресурс\] : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30214.html](http://www.iprbookshop.ru/30214.html)
4. [Шклярова, Е. И. Управление качеством, стандартизация и сертификация \[Электронный ресурс\] : конспект лекций / Е. И. Шклярова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2016. — 102 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/65687.html](http://www.iprbookshop.ru/65687.html)

##### б) дополнительная литература:

1. Баумгартен Л. В. Леонид Владимирович Стандартизация и сертификация в туризме. учебник. рек. Государственным ун-том управления/ Л. В. Баумгартен.- М.: Дашков и К, 2009.-349 с.
2. Дехтярь Г. М. Стандартизация и сертификация в туризме/ Г.М. Дехтярь.- Москва: Финансы и статистика, 2009.-368 с.
3. Палкин О.Ю. Словарь инновационных туристских терминов.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.- 28 с.
4. Ржепка Э.А., Калинина И.Ю. Производственная практика (технологическая).- Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.- 26 с.// URL: 44716.pdf
5. [Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия \[Электронный ресурс\]: учебное пособие/ С.В. Иванилова— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр](#)

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

– Консультант Плюс - информационно-справочная система, адрес доступа: <http://www.consultant.ru>. доступ неограниченный

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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области оказания туристских услуг.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- написание докладов;

- подготовка к семинарам;

- выполнение домашних заданий и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

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

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения