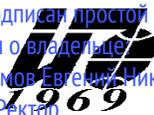


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.10.2024 11:41:45
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом
29 июня 2024 г.
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
25 июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством в туризме и гостеприимстве»

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
ФТД.02

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
15 мая 2023 г., протокол №9

Разработчик: Ополченова Е.В.
Рецензент: Русаков А.В., заместитель гене-
рального директора ООО «Туроператор Дель-
фин»

Химки 2024

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенции ПК-7 средствами дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве».

Задачи дисциплины:

- 1) способствовать формированию у обучающихся способности организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов с учетом запросов потребителей;
- 2) развитие у обучающихся знаний, умений и навыков применения клиентоориентированных технологий.

2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ООП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Сервис	ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-7.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и потребителей туров и других заказчиков услуг ПК-7.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК-7.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знать: нормативно-правовые акты, позволяющие эффективно применять клиентоориентированные технологии с учетом запросов потребителей в туризме. Уметь: выбрать и применить нормативно-правовые акты для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий. Владеть: клиентоориентированными технологиями обслуживания, учитывающими запросы потребителей турпродукта, а так же нормативно-правовые акты в сфере туризма.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» относится к факультативам части ОПОП. Компетенции, формируемые дисциплиной «Управление качеством в туризме и гостеприимстве», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		8	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	28	28	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	12	12	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	12	12	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	44	44	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	42	42	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	зачет		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	72	72	-
зачетные единицы	2	2	-

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 4	
		ЗС	ЛС
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	4		4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	2		2
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	2		2

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 4	
		ЗС	ЛС
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)		-	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)		-	
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	68		68
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	64		64
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	-	4
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	Зачет		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	72		72
зачетные единицы	2		2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1.	Теоретические положения и стратегии управления качеством в туризме и гостеприимстве	1.1. Основные положения теории управления качеством в туризме и гостеприимстве 1.2. Концепция управления качеством в сфере туризма и гостеприимства 1.3. Модель управления качеством на основе ISO 9000 и принципах TQM в туризме и гостеприимстве. Процесс обслуживания туристов на основе нормативно-правовых документов
2.	Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM для компании, работающей в индустрии туризма и гостеприимства	2.1. Ключевые факторы внедрения TQM в туризме и гостеприимстве 2.2. Усовершенствование производственной системы на основе принципов TQM в туризме и гостеприимстве с учетом запросов потребителей

3.	Статистическое регулирование, анализ и управление производственными процессами в организации в индустрии туризма и гостеприимства	3.1. Методы статистического регулирования производственных процессов в туризме и гостеприимстве с применением клиентоориентированных технологий 3.2. Совершенствование управления производственными процессами в туризме и гостеприимстве
----	---	--

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ЗСТ (ПА)	ГК (ПА)	
Теоретические положения и стратегии управления качеством в туризме и гостеприимстве	ПК-7	20	8	4		4		12
Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM для компании, работающей в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-7	22	8	4		4		14
Статистическое регулирование, анализ и управление производственными процессами в организации в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-7	24	8	4		4		16
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-7	2	2				2	
Форма промежуточной аттестации (зачет)	ПК-7	4	2				2	2
Всего часов		72	28	12		12	4	44

5.2.1. Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК (ПА)	
Теоретические положения и стратегии управления качеством в туризме и гостеприимстве	ПК-7	21	1			1		20
Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM для компании, работающей в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-7	23	1	1				22
Статистическое регулирование, анализ и управление производственными процессами в организации в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-7	26	2	1		1		24
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-7							
Форма промежуточной аттестации (зачет)	ПК-7	2						2
Всего часов		72	4	2		2		68

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дис-

куссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Основные положения теории управления качеством в туризме и гостеприимстве

Цель занятия: формирование способности организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Компетенции: ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Тип занятия практическое занятие

Форма проведения групповые дискуссии, доклад

1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения: содержание основных понятий курса и организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов.

2. Обсуждение докладов.

Темы доклада:

1. Определение «качество» и «качество туристского обслуживания».
2. Обусловленные и предполагаемые потребности
3. Основные стратегии управления качеством
4. Роль Международной организации по стандартизации в повышении качества продукции
5. Содержание понятия, петля качества: Основные этапы жизненного цикла продукции
6. Направления воздействия на этапы «петли качества»
7. Обслуживание потребителей с учетом их запросов

Тема 2. Концепция управления качеством в сфере туризма и гостеприимства

Цель занятия: формирование системы знаний в области показателей качества туристского продукта и овладение способностью организовать процесс обслуживания потребителей с применением клиенто-ориентированных технологий, используя концепции управления качеством.

Компетенции: ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: презентации

Темы презентаций:

1. Особенности туристской услуги.
2. Показатели качества туристской услуги и пути их реализации в турпродукте.
3. Способы обеспечения качества на этапах жизненного цикла услуги.
4. Процесс обслуживания потребителей с применением клиентоориентированных технологий

Тема 3. Модель управления качеством на основе ISO 9000 и принципах TQM в туризме и гостеприимстве. Процесс обслуживания туристов на основе нормативно-правовых документов

Цель занятия: формирование системы знаний относительно модели управления качеством на основе ISO 9000 и принципах TQM на основе нормативно – правовых актов.

Компетенции: ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Тип занятия практическое занятие

Форма проведения: устный ответ

Вопросы для обсуждения:

1. Базовые положения модели управления качеством.
2. Задачи организации в области качества туристских услуг.
3. Основные тезисы политики фирмы в области качества.
4. Основные принципы всеобщего управления качеством. (TQM)
5. Содержание понятия TQM
6. Экстенсивный путь повышения эффективности деятельности за счёт качества.
7. Интенсивный путь повышения эффективности деятельности за счёт качества
8. Процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов

Тема 4. Ключевые факторы внедрения TQM в туризме и гостеприимстве

Цель занятия: формирование системы знаний в области условий успешного внедрения и развития системы качества на туристской фирме, с применением клиентоориентированных технологий.

Компетенции: ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: доклад

Обсуждение докладов.

Темы докладов:

1. Роль руководителя при внедрении системы TQM на фирме.
2. Мотивирующие факторы, побуждающие руководителя возглавить внедрение системы TQM.
3. Условия успешного внедрения и развития системы качества на фирме.
4. Управленческие элементы стратегии внедрения системы качества в турфирме.
5. Роль комитета по TQM и службы качества.
6. Фазы постепенного внедрения системы TQM.
7. Процесс обслуживания потребителей с применением клиентоориентированных технологий

Тема 5. Усовершенствование производственной системы на основе принципов TQM в туризме и гостеприимстве с учетом запросов потребителей

Цель занятия: формирование системы знаний в области методов усовершенствование производственной системы на основе принципов TQM в туризме и гостеприимстве с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Компетенции: ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: презентация

Темы презентаций:

1. Управление процессом
2. Реактивное усовершенствование
3. Проактивное усовершенствование
4. Цикл PDCA
5. Цикл SDCA
6. Взаимодействие циклов PDCA и SDCA.
7. Применение клиентоориентированных технологий

Тема 6. Методы статистического регулирования производственных процессов в туризме и гостеприимстве с применением клиентоориентированных технологий.

Цель занятия: формирование умений и навыков регулирования производственных процессов в туризме и гостеприимстве и организации процесса обслуживания потребителей, с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий.

Компетенции: ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Тип занятия практическое занятие

Форма проведения групповые дискуссии, кейс-задача

1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения: статистическое регулирование производственных процессов и способность организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий.

Вопросы для обсуждения:

1. Инструментальное измерение
2. Экспертные оценки
3. Метод расстановки приоритетов
4. Контрольная карта
5. Причинно-следственная диаграмма.
6. Диаграмма Парето
7. Гистограмма
8. Организация процесса обслуживания потребителей

Кейс-задача, направленная на формирование умений и навыков регулирования производственных процессов в туризме и гостеприимстве с использованием диаграммы Паретто и организации процесса обслуживания потребителей, с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий.

Тема 7. Совершенствование управления производственными процессами в туризме и гостеприимстве

Цель занятия: формирование системы знаний в области совершенствования управления производственными процессами в туризме и гостеприимстве с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Компетенции: ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Тип занятия: практическое занятие

Форма проведения: доклад.

Темы докладов:

1. Неконтролируемый процесс
2. Установившийся процесс
3. Поэтапно усовершенствованный процесс
4. Постоянно усовершенствуемый процесс
5. Метод наблюдения
6. Метод опроса
7. Метод эксперимента
8. Процесс обслуживания потребителей на основе нормативно – правовых актов, с учетом запросов потребителей
9. Применение клиентоориентированных технологий.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды работы	Формы контроля	Часы очное	Часы за-очное	Коды компетенций
1	Тема 1. Основные положения теории управления качеством в туризме и гостеприимстве	Изучение литературы по теме Подготовка к докладу	Доклад	6	8	ПК-7
2	Тема 2. Концепция управления качеством в сфере туризма и гостеприимства	Изучение литературы по теме Подготовка презентации	Презентация	6	12	ПК-7
3	Тема 3. Модель управления качеством на основе ISO 9000 и принципах TQM в туризме и гостеприимстве. Процесс обслуживания туристов на основе нормативно-правовых документов	Изучение литературы по теме, подготовка к опросу	Устный ответ	4	6	ПК-7
4	Тема 4. Ключевые факторы внедрения TQM в туризме и гостеприимстве	Изучение литературы по теме, подготовка к докладу	Доклад	4	8	ПК-7
5	Тема 5. Усовершенствование производственной системы на основе принципов TQM в туризме и гостеприимстве с учетом запросов потребителей	Изучение литературы по теме Подготовка презентации	Презентация	6	8	ПК-7
6	Тема 6. Методы статистического регулирования производственных процессов в	Изучение литературы по теме, подготовка к кейс-задаче	Кейс-задача	8	10	ПК-7

	туризме и гостеприимстве с применением клиентоориентированных технологий					
7	Тема 7. Совершенствование управления производственными процессами в туризме и гостеприимстве	Изучение литературы по теме, подготовка доклада	Доклад	8	12	ПК-7

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370>
2. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>
3. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

Дополнительная:

1. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728>
2. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>
3. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 158 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300>
4. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных системы

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;

8. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <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;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.пф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.пф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)

39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ИКАО);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

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

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству

обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).