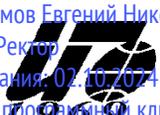


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.10.2024 11:41:40  
Уникальный провайдерский ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра гражданско-правовых дисциплин

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

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

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «Защита прав потребителей туристских услуг»

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.В.09**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
20 мая 2024 г., протокол №10

Разработчик: Колобкова Т.Н.,  
ст.преподаватель  
Рецензент: Русаков А.В., замести-  
тель генерального директора  
ООО «Туроператор Дельфин»

Химки 2024

## 1.Цели и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся компетенций УК-10, ПК-7 средствами дисциплины «Защита прав потребителей туристских услуг».

*Задачи дисциплины:*

- 1) развитие у обучающихся знаний нормативных правовых актов в области туризма и защиты прав потребителей туристских услуг;
- 2) способствовать формированию у обучающихся способности организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей;
- 3) развитие у обучающихся знаний, умений и навыков использования клиенториентированных технологий.

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

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
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Не приемлет любых проявлений коррупционного поведения  УК-10.2 Создает и поддерживает атмосферу нетерпимости к проявлениям экстремизма, терроризма	Знает основные методы противодействия проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционного поведения;  Умеет выявлять и противодействовать проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционного поведения;  Владеет навыками формирования и поддержания нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупционного поведения;.
Сервис	ПК-7 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПК-7.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПК-7.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации	Знает нормативно-правовые акты, позволяющие эффективно применять клиенториентированные технологии с учетом запросов потребителей в туризме Умеет выбрать и применить нормативно-правовые акты для реализации процесса об-

		спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-7.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	служивания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий Владеет 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 «Защита прав потребителей туристских услуг» является элективной дисциплиной части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, формируемые дисциплиной «Защита прав потребителей туристских услуг», 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	-
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	46	46	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	28	28	-
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	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	26	26	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	24	24	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	Зачет		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	72	72	-
<b>зачетные единицы</b>	2	2	-

#### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 4	
		ЗС	ЛС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	12	8	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	4	4	-
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
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	60	28	32
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	56	28	28
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	-	4
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	Зачет		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	72	36	36
<b>зачетные единицы</b>	2	1	1

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей туристских услуг	<p>Основные нормативные правовые акты в сфере туризма и защиты прав потребителей. Закон РФ от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».</p> <p>Принципы, цели и способы государственного регулирования защиты прав туристов. Особенности заключения, исполнения и расторжения договора с туристом. Права, обязанности и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.</p> <p>Организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативных правовых актов.</p> <p>Клиентоориентированные концепции и теории:</p>

		классическая теория Ф. Котлера, теория П. Дойля, теория Ж.-Ж. Ламбена. Клиентоориентированные технологии, специфика их применения в сфере туризма.
2	Права потребителя туристских услуг	Нормативные правовые документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; использование нормативных документов в практической деятельности. Права туриста на качество услуг, информацию, безопасность услуг. Права туриста – потребителя гостиничных услуг, услуг общественного питания, потребителя транспортных услуг, потребителя экскурсионных услуг. Требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Организация процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей.
3	Процессуальные особенности рассмотрения потребительских споров	Нормативно-правовые акты для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей. Досудебный порядок разрешения споров. Преимущества досудебного урегулирования споров с туристами. Судебное разбирательство. Порядок подачи искового заявления. Доказательства. Участие в судебном заседании. Исполнительное производство. Обращение в суд через общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы).
4	Юридическая ответственность за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей	Основания привлечения к гражданско-правовой ответственности. Основания освобождения от гражданско-правовой ответственности, за нарушение прав потребителей в соответствии с действующим законодательством. Основания привлечения к административной ответственности. Основания освобождения от административной ответственности, за нарушение прав потребителей в соответствии с действующим законодательством. Применение нормативных правовых актов для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий.

## 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	ЗСТ	ЗСТ		ГК/

						(ЛР)	(ПР)	ПА	
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей туристских услуг	УК-10, ПК-7	12	6	2	-	4	-	6
2	Права потребителя туристских услуг	УК-10, ПК-7	18	12	4	-	8	-	6
3	Процессуальные особенности рассмотрения потребительских споров	УК-10, ПК-7	18	12	4	-	8	-	6
4	Юридическая ответственность за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей	УК-10, ПК-7	18	12	4	-	8	-	6
	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)	УК-10, ПК-7	2	2	-	-	-	2	
	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	УК-10, ПК-7	4	2	-	-	-	2	2
	Всего часов		72	46	14	-	28	4	26

### 5.2.2. 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	
1	Законодательство РФ о защите прав потребителей туристских услуг	УК-10, ПК-7	16	2	2	-	-	-	14
2	Права потребителя туристских услуг	УК-10, ПК-7	16	2	2	-	-	-	14
3	Процессуальные особенности рассмотрения потребительских споров	УК-10, ПК-7	16	2	-	-	2	-	14
4	Юридическая ответственность за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей	УК-10, ПК-7	16	2	-	-	2	-	14
	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)	УК-10, ПК-7	2	2	-	-	-	2	-

Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	УК-10, ПК-7	6	2	-	-	-	2	4
Всего часов		72	12	4	-	4	4	60

## 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 дискуссий, 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. Законодательство РФ о защите прав потребителей туристских услуг

*Цель занятия:* формирование знаний о законодательстве РФ в области защиты прав потребителей туристских услуг, знаний о клиентоориентированных технологиях, специфике их применения в сфере туризма.

*Компетенции:*

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

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме дискуссии), групповой проект

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Закон РФ от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

*Вопросы для обсуждения:*

1. Основные нормативные правовые акты в сфере туризма.

2. Основные нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей туристских услуг.
3. Принципы, цели и способы государственного регулирования защиты прав туристов.
4. Потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности.
5. Организация процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов.
6. Клиентоориентированность: понятие, цели, принципы.
7. Клиентоориентированные концепции и теории.
8. Клиентоориентированные технологии, специфика их применения в сфере туризма.

## **Тема 2. Права потребителя туристских услуг**

*Цель занятия:* Изучить права потребителя туристских услуг, требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты, организацию процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей.

*Компетенции:*

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

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме дискуссии), групповой проект

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Права туриста на качество услуг, информацию, безопасность услуг. Права туриста – потребителя гостиничных услуг, услуг общественного питания, потребителя транспортных услуг, потребителя экскурсионных услуг.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что понимается под понятием «качество туристской услуги»?
2. Правовое регулирование «качества туристской услуги».
3. Понятие стандарта и стандартизации туристской услуги.
4. Сертификация услуг средств размещения, стандартизация услуг общественного питания, стандартизация экскурсионных услуг.
5. Какими нормативными правовыми актами регулируется безопасность туристских услуг?
6. Права и обязанности туристов.
7. Мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
8. Организация процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей.

## **Тема 3. Процессуальные особенности рассмотрения потребительских споров**

*Цель занятия:* Раскрыть процессуальные особенности рассмотрения потребительских споров

*Компетенции:*

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

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме дискуссии), групповой проект

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Досудебный порядок разрешения споров. Преимущества досудебного урегулирования споров с туристами. Судебное разбирательство. Порядок подачи искового заявления. Доказательства. Участие в судебном заседании. Исполнительное производство. Обращение в суд через общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы).

*Вопросы для обсуждения:*

1. Досудебное разрешение споров.
2. Судебное разрешение споров.
3. Исковое судопроизводство.

#### **Тема 4. Юридическая ответственность за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей**

*Цель занятия:* Формирования знаний о юридической ответственности за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей, применение нормативных правовых актов для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий, формирование нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению.

*Компетенции:*

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

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* Устный ответ (в форме дискуссии), групповой проект

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Основания привлечения к юридической ответственности в сфере туризма за нарушение прав потребителей, меры юридической ответственности, последствия привлечения к юридической ответственности.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Основания привлечения к гражданско-правовой ответственности.
2. Основания освобождения от гражданско-правовой ответственности, за нарушение прав потребителей в соответствии с действующим законодательством.
3. Основания привлечения к административной ответственности.
4. Основания освобождения от административной ответственности за нарушение прав потребителей в соответствии с действующим законодательством.
5. Применение нормативных правовых актов для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий.

## 6.2. Самостоятельная работа обучающихся

### **Тема 1. Законодательство РФ о защите прав потребителей туристских услуг**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:*

1. Изучив информационные ресурсы по теме, подготовьте презентации на темы:
  - а. «Классификация нормативных правовых актов, регулирующих защиту прав туристов, в порядке убывания их юридической силы».
  - б. Клиентоориентированные концепции и теории: классическая теория Ф. Котлера, теория П. Дойля, теория Ж.-Ж. Ламбена».
  - с. «Клиентоориентированные технологии, специфика их применения в сфере туризма».
2. Кейс-задача (предоставляется преподавателем).

### **Тема 2. Права потребителя туристских услуг**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:*

Изучив литературу по теме, подготовьте презентацию, доклад, сообщение на любую тему из списка:

1. «Виды действующих Госстандартов регулирующих качество туристских услуг».
2. «Правовое регулирование безопасности туризма».
3. «Требования Госстандарта по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
4. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании услуг размещения».
5. «Порядок сертификации туристских услуг и услуг средств размещения».
6. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании услуг общественного питания».
7. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании транспортных услуг».
8. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании экскурсионных услуг, услуг гидов-переводчиков».
9. «Государственные стандарты группы «Туристско-экскурсионное обслуживание».
10. «Анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты».
11. «Организация процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей».

### **Тема 3. Процессуальные особенности рассмотрения потребительских споров**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:*

Изучив литературу по теме, подготовьте презентацию, доклад, сообщение на любую тему из списка:

1. «Претензионный порядок разрешения споров».
2. «Судебная форма защиты прав и интересов туристов – потребителей туристских услуг».
3. «Обращение в суд через общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы)».

#### **Тема 4. Юридическая ответственность за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:*

1. Проанализируйте учебный материал и составьте таблицу «Виды юридической ответственности и меры юридической ответственности».

2. Изучив литературу по теме, подготовьте презентацию, доклад, сообщение на тему «Применение нормативных правовых актов для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий».

3. Кейс-задача (предоставляется преподавателем).

#### **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;
- подготовку 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**

### **8.1. Основная литература**

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656>
2. Кусков, А. С. Потребительское право. Практикум : учебное пособие для вузов / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516394>
3. Ананьева, Е. О. Нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей : учебное пособие / Е. О. Ананьева, М. Н. Махиборода. — Москва : Юнити-Дана, 2021. — 224 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692033>

### **8.2. Дополнительная литература**

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. Кудреватых, А. С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие : [16+] / А. С. Кудреватых ; Российская международная академия туризма. — Москва : Университетская книга, 2018. — 228 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574962>
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. Меликян, О. М. Поведение потребителей : учебник / О. М. Меликян. — 5-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020. — 280 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324>
5. Предпринимательское право. Правовое регулирование отдельных видов предпринимательской деятельности : учебник и практикум для вузов / Г. Ф. Ручкина [и др.] ; под редакцией Г. Ф. Ручкиной. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 553 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14490-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520114>

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

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.рф/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.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
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 (ИАТА)
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).