Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Вятский государственный агротехнологический университет"

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
_____ Т.Б. Шиврина
«27» октября 2022 г.

Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **экономики и менеджмента**
Учебный план Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) образовательной программы "Услуги в сфере туризма"

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 60
самостоятельная работа 84

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)			
Недель	15			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	30	30	30	30
Практические	30	30	30	30
В том числе инт.	20	20	20	20
Итого ауд.	60	60	60	60
Контактная работа	60	60	60	60
Сам. работа	84	84	84	84
Итого	144	144	14	144

Киров 2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 26ADAA3CADCD154164284BE8B6E56076
Владелец: Симбирских Елена Сергеевна
Действителен: с 06.07.2022 до 29.09.2023

Программу составил(и):
к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента , Спиридонова Евгения Владимировна
_____

Рецензент(ы):
к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента, Шиврина Татьяна Борисовна
_____

Рабочая программа дисциплины

Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания
разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании Учебного плана:

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) образовательной программы "Услуги в сфере туризма"
одобренного и утвержденного Ученым советом университета от 27.10.2022 протокол № 10.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

Протокол № 2р/2022-23 от "27" октября 2022 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол № _2__ от "27" октября 2022 г.

Зав. кафедрой _____к.б.н., доцент Лежнина Ольга Владимировна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Протокол от "__" _____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол от "__" _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛЬ (ЦЕЛИ) ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	дать обучающимся теоретические и практические знания о стандартах качества и нормах безопасности комплексного туристического обслуживания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.О
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Обучающийся должен обладать индикаторами достижения компетенций, полученными при изучении следующих дисциплин: Правоведение
2.1.2	Безопасность жизнедеятельности
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Правовое регулирование туристской деятельности
2.2.2	Сервисная деятельность
2.2.3	Технологии анимационной деятельности
2.2.4	Индустрия гостеприимства
2.2.5	Инновационные технологии в туризме и гостиничном хозяйстве
2.2.6	Организация общественного питания в туризме
2.2.7	Логистика в туризме
2.2.8	Сельский туризм
2.2.9	Этнотуризм
2.2.10	Производственная практика: сервисная практика
2.2.11	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-3.1	Знает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности
ОПК-3.2	Соблюдает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности
ОПК-3.3	Оценивает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-7.1	Знает нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон
ОПК-7.2	Применяет нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон
ОПК-7.3	Выявляет проблемы обеспечения безопасности при обслуживании потребителей и соблюдении требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности
3.1.2	нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон
3.2	**Уметь:**
3.2.1	соблюдать требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности
3.2.2	применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон
3.3	**Иметь навыки и (или) опыт деятельности (Владеть):**
3.3.1	навыками оценки требований к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности
3.3.2	навыками выявления проблем обеспечения безопасности при обслуживании потребителей и соблюдении требований заинтересованных сторон

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	**Наименование разделов и тем /вид занятия/**	**Семестр / Курс**	**Часов**	**Компетенции (индикаторы)**	**Литература**	**Инте ракт.**	**Примечание**
	Раздел 1.						
1.1	Основные термины, определения и положения туристской отрасли /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.2	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.3	Право поребителя на безопасную и качественную услугу /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.4	Значение санитарно-эпедимиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.5	Правила оказания услуг при реализации туристского продукта /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.6	Реестр туроператоров. Перечень документов для внесения в реестр туроператоров /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	0	
1.7	Стандартизация и сертификакция как гарантия качества туристских услуг /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.8	Туристские и экскурсионные услуги. Требования к обеспечению безопасности /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	0	
1.9	Проектирование туристской услуги с учетом норм безопасности /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	0	
1.10	Проектирование и организация туристских услуг для пожилых и маломобильных граждан /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	0	
1.11	Информация для потребителей туристской услуги /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.12	Требования к организации активных видов туризма /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	0	
1.13	Стандартизация выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в РФ /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	0	
1.14	Требования к персоналу туристских организаций /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.15	Система классификации гостинниц и иных срежств размещения, пляжей и горнолыжных трасс /Лек/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	

1.16	Основные термины, определения и положения туристской отрасли /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.17	Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.18	Право поребителя на безопасную и качественную услугу /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	2	
1.19	Значение санитарно-эпедимиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	2	
1.20	Правила оказания услуг при реализации туристского продукта /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Э1 Э2	2	
1.21	Реестр туроператоров. Перечень документов для внесения в реестр туроператоров /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	2	
1.22	Стандартизация и сертификакция как гарантия качества туристских услуг /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	2	
1.23	Туристские и экскурсионные услуги. Требования к обеспечению безопасности /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	2	
1.24	Проектирование туристской услуги с учетом норм безопасности /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	2	
1.25	Проектирование и организация туристских услуг для пожилых и маломобильных граждан /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	2	
1.26	Требования к организации активных видов туризма /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	2	
1.27	Стандартизация выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в РФ /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1 Э1 Э2	0	
1.28	Требования к персоналу туристских организаций /Пр/	6	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.4 Л3.3 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.29	Система классификации гостинниц и иных срежств размещения, пляжей и горнолыжных трасс /Пр/	6	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	2	
1.30	Подготовка к лекциям и практическим занятиям /Ср/	6	38	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.4 Л3.1 Л3.3 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.31	Подготовка к текущему контролю /Ср/	6	30	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.4 Л3.1 Л3.3 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.32	Подготовка к зачету с оценкой /Ср/	6	16	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.4 Л3.1 Л3.3 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.33	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	6	0	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.4 Л3.1 Л3.3 Л3.2 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств представлено в Приложениях №№ 1 и 2.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.1	Г. М. Дехтярь	Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/488235	Москва : Издательство Юрайт, 2022
Л1.2	Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова	Безопасный отдых и туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/491461	Москва : Издательство Юрайт, 2022

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.1	М. В. Ефремова	Управление качеством гостиничных услуг[Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/495766	Москва : Издательство Юрайт, 2022
Л2.2	М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина	Управление качеством гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебник для вузов Режим доступа: https://urait.ru/bcode/492674	Москва : Издательство Юрайт, 2022

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л3.1	Маханова, Е. В.	Организация самостоятельной работы обучающихся [Электронный ресурс]: чебно-метод. пособие для обучающихся всех форм обучения уровня бакалавриата, специалитета и магистратуры Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2017
Л3.2	Солонщиков, П. Н., Горбунов, Р. М.	Система обучения безопасности и пропаганды охраны труда: учебно-метод. пособие Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2016
Л3.3	Солонщиков, П. Н., Горбунов, Р. М.	Система обучения безопасности и пропаганды охраны труда: учебно-метод. пособие Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2016
Л3.4	Солонщиков, П. Н., Горбунов, Р. М.	Безопасность труда на рабочих местах [Электронный ресурс]: учеб. пособие Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2015

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp - Загл. с экрана
Э2	Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ . - Загл. с экрана.
6.3. Перечень информационных технологий	
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Операционная система семейства Windows (Windows Vista Business AO NL, MS Win Prof 7 AO NL, Win Prof 7 AOL NL, Win Home Bas 7 AOL NL LGG, Win Starter 7 AO NL LGG, Win SL 8 AOL NL LGG, Win Prof 8 AOL NL, Win Home 10 All Languages Online Product Key License)
6.3.1.2	Приложения Office (MS Office Prof Plus 2007 AO NL, MS Office Prof Plus 2010 AO NL, MS Office 2013 OL NL, MS OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc)
6.3.1.3	Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security
6.3.1.4	Free Commander 2009/02b
6.3.1.5	Google Chrome 39/0/21/71/65
6.3.1.6	Opera 26/0/1656/24
6.3.1.7	Adobe Reader XI 11/0/09
6.3.1.8	Консультант Плюс
6.3.1.9	Гарант Аэро
6.3.2 Перечень информационных справочных систем и современных профессиональных баз данных	
6.3.2.1	Информационная справочная система: КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система: Гарант Аэро
6.3.2.3	Профессиональная база данных: Научная электронная библиотека elibrary.ru Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp
6.3.2.4	Профессиональная база данных: Электронный каталог ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ Режим доступа http://46.183.163.35/MarcWeb2
6.3.2.5	Профессиональная база данных: Центральная база статистических данных (ЦБСД) Режим доступа: https://www.gks.ru/dbscripts/cbsd
6.3.2.6	Профессиональная база данных: Региональная база статистических данных «Кировской области» Режим доступа: http://statkirov.ru/dg/dbinet.cgi
6.3.2.7	Профессиональная база данных: Инспекция Федеральной налоговой службы по городу Кирову, Режим доступа: https://www.nalog.ru/rn43/ifns/imns43_17/
6.3.2.8	Профессиональная база данных: Управления Федерального казначейства по Кировской области, Режим доступа: http://kirov.roskazna.ru/
6.3.2.9	Профессиональная база данных: Официальный сайт Министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области, Режим доступа: http://www.dsx-kirov.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) представлено в Приложении 3 РПД.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины проводится в форме аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.
При проведении аудиторных занятий предусмотрено применение следующих инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: разбор конкретных ситуаций. Количество часов занятий в интерактивных формах определено учебным планом.
Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения лабораторных занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.
Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих
формах:
•самостоятельное изучение теоретического материала (тем дисциплины);
•подготовка к практическим занятиям;
•подготовка к мероприятиям текущего контроля;
•подготовка к промежуточной аттестации.
При организации самостоятельной работы необходимо, прежде всего,
обратить внимание на ключевые понятия, несущие основную смысловую нагрузку в том или ином разделе учебной дисциплины.
1. Самостоятельное изучение тем дисциплины
Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом дисциплины и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на практических (семинарских), а также на самостоятельную работу. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту

информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса и с письменных ответов на индивидуальные и тестовые задания.

2. Подготовка к практическим занятиям.

Цель практических занятий заключается в закреплении теоретического материала по наиболее важным темам, в развитии у обучающихся навыков критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. В ходе подготовки к практическому занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, досконально изучить соответствующий теоретический материал, предлагаемую учебную методическую и научную литературу. Рекомендуется обращение обучающихся к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации по теме, что позволяет в значительной мере углубить проблему и разнообразить процесс ее обсуждения.

3. Подготовка к мероприятиям текущего контроля

В конце изучения каждой темы может проводиться тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний. Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала и повторном решении заданий, которые рассматривались на занятиях, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы.

4. Подготовка к промежуточной аттестации

Подготовка к зачету с оценкой является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. Подготовка к зачету с оценкой предполагает изучение рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы бакалавриата «Услуги в сфере туризма»
Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «**Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания**» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения – сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (п.2) в процессе изучения данной дисциплины.

ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой.

ФОС разработан на основании:

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516);
- основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профилю) программы бакалавриата «Услуги в сфере туризма»;
- Положения «О формировании фонда оценочных средств для промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования».

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

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

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Код формируемой компетенции	**Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы**		
	Начальный этап	**Основной этап**	**Заключительный этап**
ОПК-3	• Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания	• Производственная практика: преддипломная практика	• Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-7	• Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания	• Производственная практика: преддипломная практика	• Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. Планируемые результаты освоения образовательной программы по дисциплине, выраженные через компетенции и индикаторы их достижений, описание шкал оценивания

Код и наименование формируемых компетенций	**Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции**		**Наименование контролируемых разделов и тем**	**Наименование оценочного средства промежуточной аттестации**
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1	Знает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности	Раздел 4 рабочей программы дисциплины	Тестовые вопросы к зачету с оценкой по дисциплине
	ОПК-3.2	Соблюдает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности		
	ОПК-3.3	Оценивает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности		
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение	ОПК-7.1	Знает нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон		
	ОПК-7.2	Применяет нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для		

требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон		
	ОПК-7.3	Выявляет проблемы обеспечения безопасности при обслуживании потребителей и соблюдении требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		

Для оценки сформированности соответствующих компетенций по дисциплине « **Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания**» при проведении промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой применяется следующая шкала оценивания:

№	Критерии оценивания	Шкала оценивания			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
		Описание показателя			
1	Полнота знаний теоретического контролируемого материала	Низкий уровень усвоения материала. Продемонстрировано незнание зна-чительной части про-граммного материала	Представлены знания только основного материала, но не усвоены его детали	Твердое знание материала	Высокий уровень усвоения материала, продемонстрировано умение тесно увязывать теорию с фактами
2	Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Существенные ошибки, нет ответов на до-полнительные уточняющие вопросы	Неточности в ответах, недо-статочно правильные фор-мулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала.	Грамотное и по существу изложение теоре-тического материала, не допуская существен-ных неточностей в ответе на вопрос	Исчерпывающе последовательно, четко и логически стройно излагается теорети-ческий материал
3	Работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости	Имеются мно-гочисленные пропуски занятий, задол-женность по текущему контролю знаний	Имеются пропуски занятий, частичная за-долженность по текущему контролю знаний	Активная, Задолженность отсутствует	Активная, Задолженность отсутствует

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовые задания

по дисциплине « Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания »

для промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой

1. Какая из перечисленных позиций соответствует стратегическим функциям управления качеством? (ОПК - 3)
а) управление сферой производства;
б) прогнозирование и анализ базовых показателей качества;
в) процесс изготовления продукции или предоставления услуг;
г) нет правильного ответа.

2. Какая из перечисленных позиций соответствует тактическим функциям управления качеством? (ОПК - 7)
а) поддержание на уровне заданных показателей качества;
б) определение направлений проектных и конструкторских работ;
в) анализ информации о потребительском спросе;
г) анализ информации о рекламациях.

3. Выберите правильный ответ. Проверка соответствия объекта установленным требованиям – это: (ОПК - 7)
а) качество;

б) сервис;
в) контроль;
г) технические процессы.

4. Выберите правильный ответ. Совокупность исполнителей, средств контроля и определенных объектов, действующих по правилам, установленным соответствующей нормативной документацией, – это: (ОПК - 3)
а) органы контроля;
б) контроль качества;
в) система контроля;
г) ведомственный контроль.

5. Комплекс мероприятий, проводимых с целью подтверждения соответствия определенным стандартам, - это: (ОПК - 3)
а) стандартизация;
б) сертификация;
в) аккредитация;
г) верификация.

6. Документ, подтверждающий соответствие идентифицированной услуги конкретному стандарту или другому нормативному документу, – это: (ОПК - 37)
а) знак соответствия;
б) технические условия;
в) сертификат соответствия;
г) аккредитационная справка.

7. Официальное признание полномочий осуществлять какую-либо деятельность в области сертификации – это: (ОПК - 7)
а) стандартизация;
б) сертификация;
в) аккредитация;
г) верификация.

8. Выберите правильный ответ. Нормативно-технический документ, утвержденный компетентным органом, обязательный к исполнению, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту – это: (ОПК - 7)
а) стандарт;
б) сертификат;
в) технический регламент;
г) технические условия.

9. Укрупненные затраты, связанные с качеством продукции, можно разделить на: (ОПК - 3)
а) управленческие, организационные, технологические;
б) научно-технические, управленческие, производственные;
в) технологические, технические, научные;
г) трудовые, технические, управленческие.

10. Какая из перечисленных позиций не соответствует элементам управления на уровне качества организации? (ОПК - 7)
а) качество квалификации рабочих;
б) качество системы управления;
в) качество руководства;
г) качество оснащенности.

11. Выберите правильный ответ. Какие нормативные документы гарантируют права потребителей? (ОПК - 7)
а) Конституция РФ;
б) Закон РФ: «О защите прав потребителей»
в) инструкция «О книге отзывов и предложений на предприятиях розничной торговли и в заведениях ресторанного хозяйства»;
г) все ответы верны.

12. Выберите правильный ответ. Организация или индивидуальный предприниматель, выполняющий или оказывающий услуги по договору, – это: (ОПК - 7)
а) изготовитель;
б) продавец;
в) исполнитель;
г) потребитель.

13. Выберите правильный ответ. Закон «О защите прав потребителей» (ОПК - 7)

а) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);
б) устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей;
в) регулирует просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей;
г) все ответы верны.

14. Степень соответствия потребительских свойств процессов обслуживания общественной потребности, характеризующейся совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания – это: (ОПК - 3)

1. качество исполнения услуг 3. качество туристского продукта
2. качество обслуживания населения 4. качество гостиничных услуг

15. Определите, что не соответствует категориям качества гостиничного продукта: (ОПК - 3)

1. безопасность 3. соответствие тенденциям моды
2. приятный интерьер 4. компетентность, знания и способности персонала

16. Определите, что не соответствует категориям качества гостиничного продукта: (ОПК - 3)

1. внешний вид персонала 3. понимание индивидуальных запросов потребителя
2. приятный интерьер 4. отсутствие недостатков

17. То, с чем остался клиент после взаимодействия со служащим – это: (ОПК - 3)

1. функциональное качество 3. социальное качество
2. техническое качество 4. этическое качество

18. Качество как процесс предоставления товара или услуг – это: (ОПК - 7)

1. социальное качество 3. техническое качество
2. этическое качество 4. функциональное качество

19. Качество культуры, которое формируется поведением сотрудников гостиницы по отношению к гостям – это: (ОПК - 3)

1. техническое качество 3. социальное качество
2. этическое качество 4. функциональное качество

20. Качество убеждения, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, и часто его невозможно оценить и после приобретения товара или услуги – это: (ОПК - 3)

1. социальное качество 3. техническое качество
2. этическое качество 4. функциональное качество

21. Какой орган государственной власти России осуществляет управление деятельностью по стандартизации и метрологии на уровне государства? (ОПК - 3)

1. Госкомстат России 3. Технический комитет России
2. Госстандарт России 4. Госнадзор России

22. Комфорт, который начинается с того, насколько полную информацию об отеле, предприятии питания и других объектах гостиничной сферы гость может получить еще до их посещения – это: (ОПК - 3)

1. информационный 3. бытовой
2. эстетический 4. экономический

23. Комфорт, который проявляется в красиво оформленном интерьере, создающем атмосферу уюта и домашнего тепла – это: (ОПК - 3)

1. информационный 3. психологический
2. эстетический 4. экономический

24. Комфорт, который подразумевает создание нормальных условий для проживания гостя (оптимальные температура, влажность воздуха, атмосферное давление, удобство мебели). Для достижения бытового комфорта используются кондиционеры, очистители воздуха, удобная мебель (ОПК - 3)

1. информационный 3. бытовой
2. эстетический 4. экономический

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой по дисциплине
« Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания »

1. Основные термины, определения и положения туристской отрасли
2. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг
3. Право поребителя на безопасную и качественную услугу
4. Значение санитарно- эпедимиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства
5. Правила оказания услуг при реализации туристского продукта
6. Реестр туроператоров. Перечень документов для внесения в реестр туроператоров
7. Стандартизация и сертификакция как гарантия качества туристских услуг
8. Туристские и экскурсионные услуги. Требования к обеспечению безопасности
9. Проектирование туристской услуги с учетом норм безопасности
10. Проектирование и организация туристских услуг для пожилых и маломобильных граждан
11. Информация для потребителей туристской услуги
12. Требования к организации активных видов туризма
13. Стандартизация выставочно- ярмарочной и конгрессной деятельности в РФ
14. Требования к персоналу туристских организаций
15. Система классификации гостинниц и иных срежств размещения, пляжей и горнолыжных трасс
16. Значение санитарно- эпедимиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций при проведении промежуточной аттестации по дисциплине « **Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания** » проводится в форме зачета с оценкой.

Порядок организации и проведения промежуточной аттестации обучающегося, форма проведения, процедура сдачи зачета с оценкой, сроки и иные вопросы определены Положением о порядке организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций проводится путем письменного или компьютерного тестирования обучающихся:

- обучающемуся выдается вариант письменного или компьютерного теста;
- в определенное время (в среднем 2 минуты на 1 тестовое задание) обучающийся отвечает на 25 вопросов теста, в котором представлены все изучаемые темы дисциплины;
- по результатам тестирования выставляется оценка, согласно установленной шкалы оценивания.

Для подготовки к зачету с оценкой рекомендуется использовать лекционный и практический материал по дисциплине, литературные источники, рекомендованные в рабочей программе дисциплины.

Приложение 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата «Услуги в сфере туризма»

Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины « **Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания**» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

2. Перечень компетенций, формируемых при изучении дисциплины

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

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

3. Банк оценочных средств

Для оценки сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «**Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания** » используются следующие оценочные средства:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции		Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем	Наименование оценочного средства текущей аттестации
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1	Знает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности	Полнота знаний контролируемого материала - Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Раздел 4 рабочей программы дисциплины.	Тестовые задания
	ОПК-3.2	Соблюдает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности			
	ОПК-3.3	Оценивает требования к качеству процессов оказания услуг в сфере туризма и сервисной деятельности			
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1	Знает нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон			
	ОПК-7.2	Применяет нормы и правила охраны труда и техники безопасности необходимые для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон			
	ОПК-7.3	Выявляет проблемы обеспечения безопасности при обслуживании потребителей и соблюдении требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности			

Тестовые задания
для проведения текущего контроля знаний
по дисциплине « Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания »

Текущий контроль в форме тестовых заданий предназначен определения уровня оценки сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины обучающимися очной формы обучения.

Результаты текущего контроля оцениваются посредством шкалы:

Шкала оценивания	Показатели оценивания
Не зачтено	Низкий уровень знаний практического контролируемого материала. Продемонстрировано незнание значительной части учебного материала. Выполнение не более 60% типовых заданий
Зачтено	Достаточный уровень знаний практического контролируемого материала. Продемонстрированы знания основной части учебного материала. Выполнение 50 и более % типовых заданий

Типовые тестовые задания

1. Какому из аспектов качества соответствует следующее содержание: «Качество определяет конкурентоспособность фирм, влияет на уровень доходов населения, уровень безработицы, на ситуацию внутри страны, на международный статус государства»?
1. национальный;
2. политический;
3. социальный;
4. экономический.

2. Какому из аспектов качества соответствует следующее содержание: «Высокое качество повышает уровень образованности, интеллектуального развития, благосостояния нации»?
1. национальный;
2. политический;
3. социальный;
4. экономический.

3. Какая из перечисленных позиций не относится к экономическим параметрам конкурентоспособности?
1. затраты на обучение персонала;
2. цена товара;
3. затраты на транспортировку;
4. система скидок.

4. Какая из перечисленных позиций не относится к техническим параметрам конкурентоспособности?
1. соответствие государственным параметрам;
2. соответствие эстетическим параметрам;
3. соответствие эргономическим параметрам;
4. соответствие параметрам назначения.

5. Какая из перечисленных позиций не соответствует содержанию эффекта от повышения качества для изготовителей продукции?
1. увеличение фондов экономического стимулирования за счет роста прибыли;
2. сокращение затрат в процессе эксплуатации продукции;
3. сокращение потерь от брака и рекламаций;
4. увеличение доходов от реализации продукции.

6. Какая из перечисленных позиций не соответствует содержанию эффекта от повышения качества для потребителей продукции?
1. расширение и обновление ассортимента изделий;
2. сокращение потерь от брака и рекламаций;
3. сокращение затрат в процессе эксплуатации продукции;
4. более полное удовлетворение потребностей населения.

7. Модель системы управления качеством, в которой предложено рассматривать качество не как конечный результат производства изделия, а на каждом этапе его создания – это:
1. модель Д. Джурана;
2. модель Э. Деминга;

3. модель А. Фейгенбаума;
4. модель Эттингера-Ситтига.

8. Модель системы управления качеством, в которой указаны специальные функции управления предприятием – это:
1. модель Д. Джурана;
2. модель Э. Деминга;
3. модель А. Фейгенбаума;
4. модель Эттингера-Ситтига.

9. Модель системы управления качеством, в форме восходящей спирали, отображающая непрерывное формирование и улучшение качества на протяжении четырнадцати этапов – это:
1. модель Д. Джурана;
2. модель Э. Деминга;
3. модель А. Фейгенбаума;
4. модель Эттингера-Ситтига.

10. Какая из перечисленных позиций не относится к заинтересованным сторонам в системе качества ISO 9004:2000?
1. потребители
2. поставщики
3. владельцы
4. СМИ.

11. Совокупность операций, устанавливающих соотношение между значением величины, полученным с помощью данного средства измерений, и соответствующим значением величины, определенным с помощью эталона – это:
1. испытание
2. калибровка
3. метрология
4. верификация

12. Подтверждение и предоставление объективных доказательств того, что установленные требования выполнены – это:
1. испытание
2. калибровка
3. метрология
4. верификация

13. Свойство объекта сохранять требуемые качественные показатели во времени в зависимости от поставленных целей – это:
1. ремонтопригодность
2. качество
3. надежность
4. реинжиниринг

14. Системный подход к управлению качеством, который впервые установил требования к качеству деталей в виде полей допусков и ввел проходные и непроходные калибры – это:
1. система А. Фейгенбаума;
2. система Ф. Кросби;
3. система Ф. Тейлора;
4. система Э. Деминга.

15. Определите, кому принадлежит идея об отмене оценки заданий и результатов выполнения работы, т.к. по его мнению, они создают атмосферу страха, способствуют краткосрочному вкладу в работу, игнорируя долгосрочные задачи, и разрушают работу в командах:
1. А. Фейгенбаум;
2. Ф. Кросби;
3. Ф. Тейлор;
4. Э. Деминг.

16. На каком этапе развития систем качества акцент с инспекции выявления дефектов был перенесен на их предупреждение путем определения причин дефектов и их устранения на основе изучения процессов и управления ими?
1. 1-й этап;
2. 2-й этап;
3. 3-й этап;
4. 4-й этап.

17. Определите, кто является сторонником подхода, который предусматривает вовлеченность всего персонала организации в процедуры, обеспечивающие повышение качества?

1. А. Фейгенбаум;
2. Д. Джуран;
3. Ф. Тейлор;
4. Э. Деминг.

18. Кто является автором концепции всеобщего контроля качества (TQC)?
1. А. Фейгенбаум;
2. Д. Джуран;
3. Ф. Тейлор;
4. Э. Деминг.

19. Кто из ученых, занимавшихся проблемами управления качеством, призвал обратить внимание на вопросы изучения причин несоответствий и первым указал на значение системы учета затрат на качество?
1. А. Фейгенбаум;
2. Д. Джуран;
3. Ф. Тейлор;
4. Э. Деминг.

20. Кто из ученых, занимавшихся проблемами управления качеством, показал ответственность менеджмента за хронические последствия несоответствий и дополнил статистические методы контроля качества систематическими методами решения проблем качества?
1. А. Фейгенбаум;
2. Д. Джуран;
3. Ф. Тейлор;
4. Э. Деминг.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания сформированности индикаторов достижения компетенций и опыта деятельности в процессе изучения дисциплины при проведении текущего контроля знаний проводится путем выполнения заданий и задач на практических занятиях. В случае отсутствия обучающегося по уважительной причине задание ему выдается на дом с условием представления результатов на следующем занятии.

Оценка проводится посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы.

Приложение 3

ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение Д205 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для занятий семинарского типа	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение Д205 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение
Помещение для самостоятельной работы	Б202 Рабочее место администратора, компьютерная мебель, компьютер администратора, 5 персональных компьютеров, 3 принтера, видеоувеличитель. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirusи свободно распространяемое программное обеспечение С возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций.	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации.	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение

Приложение 4

Перечень
периодических изданий, рекомендуемый по дисциплине
« **Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристического обслуживания** »

Наименование	Наличие доступа
Безопасность и охрана труда [Электронный ресурс]: Биота-плюс (Нижний Новгород)	Научная электронная библиотека Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=52952
СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ [Электронный ресурс]: журн. / Международный центр научно-исследовательских проектов (Киров)	Научная электронная библиотека Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about_new.asp?id=32825
Безопасность в техносфере [Электронный ресурс]: Общество с ограниченной ответственностью «Научно-издательский центр ИНФРА-М» (Москва)	Научная электронная библиотека Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about_new.asp?id=26653