

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал ННГУ - Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и сертификация туристских услуг

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.02 - Туризм

Направленность образовательной программы

Экскурсионная деятельность

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Арзамас

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.22 Стандартизация и сертификация туристских услуг относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. ОПК-3.3: Разрабатывает туристские маршруты, соответствующие спросу потребителей.	ОПК-3.1: Знать основы стандартизации и сертификации туристского продукта, методы и технологии обеспечения качества оказания туристских услуг. Уметь определить критерии качества туристских услуг на основе нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации. Владеть методами оценки качества оказания туристских услуг. ОПК-3.2: Знать основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. Уметь выбрать и обосновать использование методов и инструментов менеджмента качества туристско-экскурсионных услуг. Владеть приёмами работы с нормативно-правовыми и	Опрос Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

		технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере туризма. ОПК-3.3: Знать технологию разработки маршрутов, соответствующих требованиям безопасности и спросу потребителей. Уметь разрабатывать туристские маршруты, соответствующие требованиям безопасности и спросу потребителей Владеть способностью к использованию методов обеспечения качества туристских маршрутов в соответствии с потребительским спросом.		
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: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. ОПК-7.2: Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях организаций избранной сферы деятельности.	ОПК-7.1: Знать стандарты обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. Уметь организовать работу по обеспечению безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть приемами работы с документами, содержащими требования по безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2: Знать документы, содержащие требования по охране труда и техники безопасности. Уметь использовать методы и средства обеспечения безопасности и качества услуг туристской индустрии. Владеть приемами работы с	Реферат Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

		документами, содержащими требования по выполнению норм и правил охраны труда и техники безопасности		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	4	4
Часов по учебному плану	144	144
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	20	10
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	20	10
- КСР	2	2
самостоятельная работа	66	86
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о
Тема 1. Нормативно-правовые основы в области сертификации продукции, работ (услуг) в сфере туризма	18	16	4	2	4	2	8	4	10	12
Тема 2. Сертификация в туристской индустрии	18	16	4	2	4	2	8	4	10	12
Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	18	16	4	2	4	2	8	4	10	12
Тема 4. Нормативно-правовые основы в области лицензирования туристской деятельности	14	14	2	1	2	1	4	2	10	12
Тема 5. Лицензирование в обеспечении безопасности и качества услуг туристской индустрии	12	14	2	1	2	1	4	2	8	12
Тема 6. Стандартизация в сфере туристской деятельности	12	14	2	1	2	1	4	2	8	12
Тема 7. Стандартизация в сфере гостиничной деятельности	14	16	2	1	2	1	4	2	10	14

Аттестация	36	36								
КСР	2	2					2	2		
Итого	144	144	20	10	20	10	42	22	66	86

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Нормативно-правовые основы в области сертификации продукции, работ (услуг) в сфере туризма

Нормативная база стандартизации в РФ (ФЗ, классификаторы, Постановления Правительства и др.).

История становления и развития стандартизации в России.

Тема 2. Сертификация в туристской индустрии

Сертификация в туристской индустрии: цели, задачи, становление и развитие работ по сертификации и подтверждению соответствия. Органы сертификации, правила проведения сертификации, правила проведения сертификации, формы документов. Схема взаимодействия участников системы сертификации и их функции. Отличие обязательных и добровольных систем сертификации

Тема 3. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации

Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации. Порядок разработки государственных стандартов, Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.

Тема 4. Нормативно-правовые основы в области лицензирования туристской деятельности

Нормативно-правовые основы в области сертификации продукции, работ (услуг) в сфере туризма.

Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Органы и службы по стандартизации России. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии.

Тема 5. Лицензирование в обеспечении безопасности и качества услуг туристской индустрии

Сущность лицензирования деятельности в РФ. Нормативно-правовая база. Особенности лицензирования отдельных видов деятельности в туристской индустрии. Требования к деятельности предприятий гостеприимства, подлежащим лицензированию.

Тема 6. Стандартизация в сфере туристской деятельности

Изучение основных стандартов туристской индустрии. Профессиональные стандарты обслуживания в туристской индустрии. Понятие и порядок применения знака соответствия СМК.

Тема 7. Стандартизация в сфере гостиничной деятельности

Аттестация средств размещения. Сертификация продукции, персонала и других объектов индустрии гостеприимства. Совершенствование работ по сертификации услуг и услуг средств размещения.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Стандартизация и сертификация туристских услуг, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8729>.

Иные учебно-методические материалы:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:

1. Кто устанавливает лицензионные требования и условия лицензирования конкретных видов деятельности на территории РФ?
2. Как называют специальное государственное разрешение на отдельные виды деятельности?
3. Какой вид деятельности относится к лицензируемым?
4. Какой ФЗ РФ содержит перечень лицензируемых видов деятельности?
5. Как называют лицо, имеющее разрешение на осуществление конкретного вида деятельности?
6. Назовите дату отмены лицензирования туроператорской и турагентской деятельности на территории РФ.
7. Как называется процесс подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов и условиям договоров и документ, выдаваемый предпринимателю?
8. Что может являться объектом стандартизации в сфере туризма?
9. Что может являться объектом сертификации в сфере туризма?
10. Как называют официальное признание компетентности физических и юридических лиц выполнять работы в определенной области оценки соответствия?
11. Охарактеризуйте и объясните цели добровольной сертификации.
12. Охарактеризуйте и объясните цели обязательной сертификации.
13. Как называется ФЗ РФ, определяющий порядок стандартизации и сертификации товаров и услуг и когда он был принят?

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
хорошо	выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.
удовлетворительно	выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в

Оценка	Критерии оценивания
	изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.
неудовлетворительно	выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:

1. Выберите правильный ответ.

Сертификации в России подлежат:

- а) материальные услуги;
- б) нематериальные услуги;
- в) производственные услуги
- г) все виды услуг

2. Выберите правильный ответ.

Задачу по стандартизации услуг составляют:

- а) установление требований к персоналу и условиям обслуживания;
- б) разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг;
- в) деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала;
- г) все перечисленное

3. Перечислите этапы сертификации услуг:

- а)
- б)
- в)
- г)
- д)
- е)

4. Выберите правильный ответ.

Какие объекты подлежат добровольной сертификации:

- а) туристские услуги;
- б) услуги средств размещения;
- в) общественное питание;
- г) любые объекты

5. Выберите правильный ответ.

Метрология – это...

- а) международная метрическая система мер
- б) наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности
- в) совокупность эталонов единиц физических величин

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:

1. Должны ли в гостиницах быть оборудованные места для курения?

- 1) нет, курение в гостиницах запрещено,

- 2) да,
- 3) да, при наличии распорядительного документа о разрешении курения в гостинице,
- 4) нет, так как курение допустимо в санузлах.

2. В каком случае в гостинице должна быть установлена система оповещения людей о пожаре?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 40 человек.

3. В каком случае в гостинице должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 50 человек.

4. В какие сроки в гостинице должны проводиться практические тренировки работников?

- 1) не реже одного раза в месяц,
- 2) не реже одного раза в квартал,
- 3) не реже одного раза в полугодие,
- 4) сроки определяются приказом директора гостиницы.

5. В каких случаях гостиницы должны быть обеспечены индивидуальными спасательными устройствами (комплект спасательного снаряжения или лестницей навесной спасательной)?

- 1) здание гостиницы более 2 этажей,
- 2) здание гостиницы более 3 этажей,
- 3) здание гостиницы более 5 этажей,
- 4) всегда.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	80-100 % правильных ответов
хорошо	60-79 % правильных ответов
удовлетворительно	40-59% правильных ответов
неудовлетворительно	менее 40% правильных ответов

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ОПК-7:

1. Техническое регулирование в туризме.
2. История развития сертификации.
3. История развития стандартизации.
4. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг.
5. Методы стандартизации.
6. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг.
7. Национальные стандарты на обеспечение безопасности в туризме.

8. Международные стандарты в туризме.
9. Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя туристских услуг.
10. Международная и региональная стандартизация.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.
хорошо	реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.
удовлетворительно	реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.
неудовлетворительно	реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены

		задания, но не в полном объеме	задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	все задания в полном объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Становление и развитие системы стандартизации.
2. Правовая база, эволюция целей и задач, принципы, объекты, функции и методы стандартизации.
3. Россия и требования ВТО в области стандартизации.
4. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура; стандарты и классификаторы; комплексы стандартов (ГГС, УСД, ЕСТД, ССБТ).
5. Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки.
6. Применение международных стандартов, норм и правил в сфере туризма.
7. Стандартизация в организациях туристской индустрии: организация работ, объекты стандартизации, стандарт организации, его применение, порядок разработки.
8. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии.
9. Стандартизация в туристской индустрии зарубежных стран.
10. Основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации.
11. Государственный контроль и надзора соблюдением обязательных требований стандартов.
12. Техническое регулирование как новая форма организационно-правового регулирования установления требований к качеству и безопасности, оценки качества продукции и услуг. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования.
13. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии.
14. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений.
15. Нормативно-правовые основы в области сертификации продукции, работ (услуг) в сфере туризма.
16. Сертификация в туристской индустрии: цели, задачи, становление и развитие работ по сертификации и подтверждению соответствия.
17. Органы сертификации, правила проведения сертификации, правила проведения сертификации, формы документов.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-7

1. Требования ВТО в области оценки соответствия, место сертификации в области оценки соответствия; формы подтверждения соответствия; объекты сертификации; нормативно-правовое и методическое обеспечение работ по подтверждению соответствия.
2. Схема взаимодействия участников системы сертификации и их функции. Отличие обязательных и добровольных систем сертификации.
3. Порядок сертификации услуг. Схемы сертификации.
4. Системы сертификации в туристской индустрии.
5. Аттестация средств размещения.
6. Сертификация продукции, персонала и других объектов индустрии гостеприимства.
7. Аккредитация и взаимное признание сертификации.
8. Совершенствование работ по сертификации услуг и услуг средств размещения.
9. Международное и межгосударственное сотрудничество в области стандартизации, сертификации и аккредитации.
10. Международные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации.
11. Деятельность Европейского Союза в области стандартизации, ИСО.
12. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации СНГ, соглашение о проведении согласованной политики.
13. Информационное обеспечение работ по техническому регулированию.
14. Стандартизация в сфере гостиничной деятельности.
15. Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии.
16. Сертификация систем менеджмента качества (смк): правила и порядок проведения.
17. Понятие и порядок применения знака соответствия СМК.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи

Оценка	Критерии оценивания
	в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. - 5-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 397 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/509256> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-15639-3 : 1529.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821762&idb=0>.
2. Пахомова Ольга Михайловна. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : Учебное пособие / Санкт-Петербургский национальный исследовательский Академический университет Российской академии наук. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 135 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-010354-9. - ISBN 978-5-16-102326-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=740258&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм» : Учебное пособие / Бай Т.В. - Москва : Русайнс, 2022. - 173 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-4365-0596-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=809881&idb=0>.
2. Дехтярь Галина Максовна. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : Практическое пособие / Дехтярь Г. М. - 4-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 412 с. - (Профессиональная практика). - ISBN 978-5-534-13510-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=767009&idb=0>.
3. Колчков Вячеслав Иванович. Метрология, стандартизация, сертификация : Учебник / Московский политехнический университет. - 2-е изд. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2019. - 432 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-00091-638-4. - ISBN 978-5-16-014505-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=630325&idb=0>.
4. Радкевич Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 1. Метрология : учебник / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе. - 5-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 235 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/490708> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-01917-9 : 789.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=818943&idb=0>.
5. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум : Учебное пособие / Баумгартен Л.В. - Москва : КноРус, 2021. - 284 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-07899-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=737673&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа:

<http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение «КонсультантПлюс»;

программное обеспечение Paint.NET;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:

Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ. – Адрес доступа: www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Болотин Юрий Евгеньевич, кандидат психологических наук, доцент.

Рецензент(ы): Бодрин Алексей Владимирович, кандидат исторических наук.

Заведующий кафедрой: Акутина Светлана Петровна, доктор педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 10.01.2024 г., протокол № 1.