Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 01.10.2026 23:30:20
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.ДЭ.06.02 Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Демидова Ирина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.ДЭ.06.02 «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 5

3. Содержание и структура дисциплины 6

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания 9

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам 13

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 30

7. Методические материалы по освоению дисциплины 32

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 33

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 35

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

Дисциплина «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	Код компе-тенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
B/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК-2	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.3	Формирует системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	**ПК-2.3. З-1. Знает** законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

– 14 часов лекций;

– 14 часов практических занятий;

– 40 часов самостоятельной работы;

– 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.06.02 «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности» изучается в 7 семестре

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежу-точной аттестации						
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт-роль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
РАЗДЕЛ 1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ															
Тема 1.1	Роль государственной политики в сфере туристских услуг	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма и гостиничной деятельности	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Основы стандартизации в сфере туризма и гости-ничной деятельности	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. РОЛЬ СЕРТИФИКАЦИИ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ															
Тема 2.1	Защита прав потребителей как основа стандартов качества туристических услуг	13	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации						
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 2.2	Основы сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности	11	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Лицензирование отдельных видов деятельности в сфере туризма и гостиничной деятельности	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	**зачет**
Итого		**72**	**14**	0	0	**14**	0	0	0	**4**	0	0	0	**40**	

Используемые сокращения: Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации. ВЛ – видео лекции. ЛР – лабораторные работы. ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ). ИК – индивидуальные консультации.
КСР – контроль самостоятельной работы. КЭ – консультации перед экзаменом. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий. Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения. СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта. СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену. СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ

Тема 1.1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг. ПК-2.3.

Роль государства в развитии туристских услуг. Факторы развития туристской отрасли. Приоритетные направления развития государственной политики в сфере туристских услуг.

Тема 1.2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма и гостиничной деятельности. ПК-2.3.

Основные нормативно-правовые документы стандартизации и сертификации в сфере туризма. Правила определения национальных туристских маршрутов. Основы формирования конкурентоспособных туристических маршрутов в РФ.

Тема 1.3. Основы стандартизации в сфере туризма и гостиничной деятельности. ПК-2.3.

Понятие, цели и принципы стандартизации. Виды стандартизации. Стандартизация в гостиничной деятельности. Стандартизация как способ повышения конкурентоспособности туристского продукта.

РАЗДЕЛ 2. РОЛЬ СЕРТИФИКАЦИИ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Тема 2.1. Защита прав потребителей как основа стандартов качества туристических услуг

Стандарты качества туристических услуг. Защита прав потребителей туристских услуг. Страхование в туризме как способ защиты прав потребителей туристских услуг.

Тема 2.2. Основы сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности.

Понятие сертификации. Правила сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности. Классификация гостиниц.

Тема 2.3. Лицензирование отдельных видов деятельности в сфере туризма и гостиничной деятельности

Понятие лицензии. Лицензионные требования, условия выдачи лицензии и ее содержание. Особенности лицензионных требований и условий получения лицензий турфирмами. Осуществление лицензионного контроля, лицензирование клубного отдыха.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.06.02 «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74	Удовлетворительно		D	P/ Passed
60 – 69			E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.ДЭ.06.02 «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

РАЗДЕЛ 1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ УСЛУГ

Тема 1.1. Роль государственной политики в сфере туристских услуг. ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Каковы основные цели государственной политики в сфере туризма на национальном уровне?
2. Какие нормативно-правовые акты формируют основу госрегулирования туристской деятельности в РФ?
3. В чём заключается роль государства в развитии туристской инфраструктуры регионов?
4. Как государственная политика влияет на продвижение туристского потенциала страны на международном рынке?
5. Какие меры предпринимает государство для обеспечения безопасности туристов и качества туристских услуг?
6. Какие механизмы использует государство для стимулирования малого и среднего бизнеса в туристской индустрии?

Темы докладов

1. Механизмы государственного регулирования туристской отрасли: правовые и экономические инструменты
2. Государственная поддержка внутреннего туризма: национальные проекты и их эффективность в России
3. Роль государства в развитии туристской инфраструктуры: инвестиции, государственно-частное партнёрство (ГЧП) и региональные программы

Типовое ситуационное задание

Регион «Зелёные холмы» обладает значительным туристским потенциалом: живописная природа, исторические памятники, этнокультурные традиции. Однако поток туристов остаётся низким из-за: слабо развитой инфраструктуры (плохие дороги, нехватка гостиниц категории 3–4 звезды); отсутствия узнаваемого бренда региона на внутреннем и международном рынках; недостатка квалифицированных кадров в сфере гостеприимства; высоких цен на услуги при низком уровне сервиса.

Задание. Разработайте комплекс мер государственной политики, которые помогут развить туризм в регионе «Зелёные холмы». Укажите цели и приоритетные направления развития туризма в регионе; конкретные меры поддержки (финансовые, правовые, организационные); органы власти и организации, ответственные за реализацию мер; ожидаемые результаты через 3–5 лет.

Тема 1.2. Нормативно-правовая база стандартизации и сертификации туризма и гостиничной деятельности. ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Какой документ определяет порядок и критерии определения национальных туристских маршрутов, правила размещения сведений о таких маршрутах на сайте Ростуризма?

2. Дайте характеристику содержательных требований к национальным туристским маршрутам.

3. По каким основаниям может быть принято решение о прекращении отнесения туристского маршрута к национальным туристским маршрутам?

4. Опишите возможные алгоритмы взаимодействия гидов/ переводчиков/ экскурсоводов с органами исполнительной власти, курирующих туризм.

5. Каковы каналы продвижения туристского продукта? В чем их достоинства и недостатки?

6. Что такое туристско-информационные центры? Для чего они создаются?

Темы докладов

1. Основные законодательные акты РФ, регулирующие стандартизацию и сертификацию в сфере туристских услуг

2. Обязательная и добровольная сертификация туристских услуг: нормативно-правовые основы и различия

3. Международные стандарты в туризме (ISO и др.) и их влияние на национальную систему стандартизации РФ

Типовое ситуационное задание

Туристическая фирма «Планета» планирует запустить новый экскурсионный маршрут по историческим местам региона. Руководство компании хочет пройти добровольную сертификацию услуг для повышения доверия клиентов и выхода на новые рынки.

Проблемы, выявленные при подготовке к сертификации: не все сотрудники ознакомлены с требованиями ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»; отсутствует внутренний регламент по обеспечению безопасности туристов (не учтены положения ГОСТ Р 50644-94); нет системы контроля качества предоставляемых услуг; документация по маршруту не полностью соответствует требованиям ГОСТ Р 53998-2010 (в части доступности для людей с ограниченными возможностями); не разработана система обратной связи с туристами для оценки качества услуг.

Задание. Разработайте план действий для туристической фирмы «Планета» по приведению услуг в соответствие с нормативно-правовой базой стандартизации и сертификации. В плане укажите перечень нормативных документов, обязательных для соблюдения; алгоритм подготовки к добровольной сертификации; меры по устранению выявленных нарушений; механизм внутреннего контроля качества после получения сертификата; ожидаемые результаты от внедрения системы стандартизации.

Тема 1.3. Основы стандартизации в сфере туризма и гостиничной деятельности. ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Дайте понятие стандартизации, ее целей, принципов и задач.
2. Какие существуют виды стандартизации?
3. Охарактеризуйте стандартизацию в гостиничном деле
4. Какие факторы определяют спрос на туристские продукты на современном этапе развития общества? Охарактеризуйте стимулирующие и сдерживающие факторы спроса отдельно.
5. Какова взаимосвязь стимулирования спроса на туристские продуты и процесса стандартизации в сфере туризма и сопутствующих услуг?
6. Каковы этапы подготовки предложений по актуализации перспективной отраслевой программы стандартизации в сфере туризма и сопутствующих услуг?

Темы докладов

1. Роль стандартизации в обеспечении качества и безопасности туристских и гостиничных услуг
2. Стандартизация процессов обслуживания в гостиницах: от приёма гостей до выезда
3. Особенности стандартизации экскурсионных и туроператорских услуг: требования и механизмы контроля

Типовое ситуационное задание

Гостиница «Апельсин» категории 3 звезды готовится к прохождению классификации и сертификации для подтверждения соответствия установленным стандартам. В ходе внутреннего аудита выявлены следующие нарушения: не все номера соответствуют требованиям ГОСТ Р 51185-2014 по минимальной площади и оснащению; отсутствует круглосуточная служба приёма и размещения (работает с 7:00 до 23:00); персонал не прошёл обучение по стандартам обслуживания гостей; не разработана система контроля качества

уборки номеров; отсутствуют информационные материалы для гостей на иностранном языке; не соблюдаются требования ГОСТ Р 50644-94 по обеспечению безопасности гостей (недостаточно указателей эвакуации, нет плана действий при ЧС).

Задание. Разработайте план мероприятий по приведению гостиницы «Апельсин» в соответствие с нормативно-правовой базой стандартизации и классификации средств размещения. В плане укажите перечень нормативных документов, регулирующих деятельность гостиниц категории 3 звезды; пошаговый алгоритм устранения выявленных нарушений; ответственных за реализацию каждого мероприятия; сроки выполнения; механизм контроля качества после внедрения стандартов; ожидаемые результаты от внедрения системы стандартизации.

РАЗДЕЛ 2. РОЛЬ СЕРТИФИКАЦИИ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Тема 2.1. Защита прав потребителей как основа стандартов качества туристических услуг. ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Какие основные нормативно-правовые акты РФ регулируют защиту прав потребителей в сфере туристических услуг?
2. Какие права имеет турист при обнаружении недостатков в оказанных туристических услугах?
3. Каковы порядок и сроки предъявления претензий к туроператору или турагенту при нарушении условий договора?
4. Какую ответственность несёт туроператор за ненадлежащее информирование туриста о характеристиках туристского продукта?
5. В чём состоят особенности защиты прав потребителей при организации международного туризма (в т. ч. взаимодействие с иностранными поставщиками услуг)?
6. Как деятельность Роспотребнадзора способствует обеспечению прав потребителей в туристической отрасли?

Темы докладов

1. Права туриста при ненадлежащем качестве услуг: механизмы предъявления претензий и возмещения ущерба
2. Практика применения Федерального закона № 132-ФЗ в обеспечении прав и безопасности туристов
3. Претензионный и судебный порядок защиты прав потребителей туристических услуг: сравнительный анализ эффективности

Типовое ситуационное задание

Семья Петровых приобрела тур в Турцию (7 дней/6 ночей, отель 4 звезды, «всё включено») у туроператора «Солнечный берег» за 120 000 руб. По прибытии на место выяснилось: отель имеет категорию 3 звезды, а не 4; питание – только завтраки, а не «всё включено»; номер с видом на стройку, а не на море, как было заявлено в каталоге; анимационных программ для детей нет, хотя это было ключевым критерием выбора отеля.

Петровы зафиксировали несоответствия на фото и видео, направили письменную претензию туроператору с требованием: соразмерного уменьшения стоимости тура; компенсации морального вреда; возмещения расходов на самостоятельное приобретение дополнительных услуг питания.

Туроператор отказал в удовлетворении претензии, сославшись на то, что информация в каталоге была ошибочной по вине отеля, а договор подписан потребителем добровольно.

Задание. Проанализируйте ситуацию с точки зрения законодательства РФ о защите прав потребителей. Определите, какие права потребителей были нарушены. Укажите, какие нормативно-правовые акты регулируют данную ситуацию. Разработайте алгоритм действий семьи Петровых для защиты своих прав. Рассчитайте возможные суммы компенсаций (с обоснованием расчёта). Сформулируйте исковые требования для подачи в суд.

Тема 2.2. Основы сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности. ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Что понимается под сертификацией услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса и какие виды сертификации (обязательная/добровольная) применяются в индустрии туризма и гостеприимства?

2. Какие нормативно-правовые акты регулируют процесс сертификации туристских и гостиничных услуг в РФ?

3. Каковы основные цели и задачи сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности?

4. Какие организации уполномочены проводить сертификацию туристских и гостиничных услуг на территории РФ?

5. Перечислите ключевые этапы процедуры сертификации услуг в индустрии гостеприимства.

6. Какие требования предъявляются к гостиницам для получения определённой категории (звёздности) в рамках системы классификации?

Темы докладов

1. Понятие и виды сертификации в индустрии туризма и гостеприимства: обязательная и добровольная сертификация

2. Нормативно-правовая база сертификации туристских и гостиничных услуг в Российской Федерации

3. Процедура сертификации туристских услуг: этапы, требования и документы

Типовое ситуационное задание

Отель «Созвездие» категории 4 звезды планирует пройти добровольную сертификацию услуг в рамках системы СДС «Роскачество-Туризм». В ходе предварительной проверки выявлены следующие несоответствия стандартам: в номерах бизнес-класса отсутствуют мини-бары, хотя они заявлены в описании

категории; персонал не прошёл обучение по программе повышения квалификации в течение последних двух лет; система управления качеством не соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001; на сайте отеля информация о дополнительных услугах (спа, ресторан) не актуализирована (указаны устаревшие цены и условия).

Задание. Проанализировать ситуацию с точки зрения требований к добровольной сертификации в сфере гостиничного бизнеса. Определить, какие нормативные документы регулируют данный процесс. Выявить причины выявленных несоответствий. Разработать план действий для устранения нарушений и успешной сертификации. Оценить возможные последствия отказа в сертификации для репутации и деятельности отеля.

Тема 2.3. Лицензирование отдельных видов деятельности в сфере туризма и гостиничной деятельности. ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Какие виды деятельности в сфере туризма и гостеприимства подлежат обязательному лицензированию в Российской Федерации?
2. Каковы основные цели и задачи лицензирования в индустрии туризма и гостеприимства и каков срок действия лицензии на осуществление туристской деятельности и порядок её продления?
3. Какой нормативно-правовой акт регулирует общие принципы лицензирования отдельных видов деятельности, включая сферу туризма?
4. Каковы ключевые лицензионные требования для получения разрешения на туроператорскую деятельность?
5. В чём состоят отличия лицензионных требований для туроператоров и турагентов?
6. По каким основаниям лицензирующий орган может отказать в выдаче лицензии на ведение туристской деятельности?

Темы докладов

1. Понятие и сущность лицензирования в сфере туризма и гостеприимства: цели, задачи и принципы

2. Нормативно-правовая база лицензирования туроператорской и турагентской деятельности в Российской Федерации

3. Лицензионные требования к туроператорам: кадровый состав, финансовое обеспечение и документальное сопровождение

Типовое ситуационное задание

Туристическая компания «Ветер странствий» планирует начать туроператорскую деятельность по организации выездного туризма. Руководство компании приступило к подготовке документов для получения лицензии, но столкнулось с рядом вопросов и сложностей: не до конца понятно, какие именно документы необходимо предоставить для подтверждения финансового обеспечения ответственности туроператора; в штате компании нет сотрудника с требуемым стажем работы в сфере туризма (не менее 5 лет); отсутствуют внутренние регламенты, описывающие порядок оказания туристских услуг и взаимодействия с партнёрами; есть сомнения в правильности оформления договора с иностранным туроператором-партнёром.

Задание. Определите, подлежит ли туроператорская деятельность лицензированию в РФ. Если нет – какие требования к ней предъявляются. Составьте перечень документов, необходимых для включения компании в Единый федеральный реестр туроператоров. Разработайте план действий по устранению выявленных несоответствий лицензионным (нормативным) требованиям. Укажите органы, ответственные за выдачу разрешений (включение в реестр) и контроль за соблюдением требований. Опишите возможные последствия работы без соблюдения установленных требований.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	15
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
100	30	20	20	30

УО – устный опрос;
Д – доклад;
СЗ – ситуационное задание;
КТ – контрольные точки по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,15	15
КТ 2	100	0,15	15
Итого	х	0,2	30

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Какая форма сертификации услуг в сфере туризма и гостеприимства применяется в РФ в настоящее время? Обоснуйте ответ.

а) исключительно обязательная сертификация всех туристских услуг;

б) обязательная сертификация гостиниц и добровольная – для туроператоров;

в) добровольная сертификация туристских услуг и классификация средств размещения;

г) сертификация не предусмотрена законодательством.

2. Установите правильную последовательность этапов разработки государственной программы развития туризма в РФ:

1. Утверждение программы Правительством РФ.
2. Мониторинг и оценка эффективности реализации программы.
3. Разработка концепции программы с учётом стратегических целей.

4. Публичное обсуждение проекта программы.
5. Формирование плана мероприятий и распределение финансирования.

3. Соотнесите виды стандартов и их назначение в сфере гостеприимства:

Виды стандартов	Назначение
1. Международные стандарты ISO	А. Устанавливают единые требования внутри организации
2. Национальные стандарты ГОСТ Р	Б. Обеспечивают глобальную унификацию требований к качеству услуг
3. Отраслевые стандарты	В. Закрепляют национальные требования к услугам и процессам
4. Стандарты организаций (СТО)	Г. Регулируют специфические требования в рамках отрасли туризма и гостеприимства

4. Укажите основную цель стандартизации в сфере туризма и гостеприимства.

а) увеличение количества туристических фирм;

б) обеспечение безопасности и качества услуг для потребителей;

в) ограничение конкуренции на рынке туристских услуг;

г) установление монополии государства на оказание туристских услуг.

5. Соотнесите этапы сертификации туристских услуг с их содержанием:

Этапы сертификации	Содержание этапа
1. Подача заявки	А. Проверка соответствия услуг установленным требованиям
2. Анализ документов	Б. Оформление и выдача сертификата соответствия
3. Аудит на месте	В. Предоставление пакета документов в орган по сертификации
4. Принятие решения и выдача сертификата	Г. Изучение представленных документов на полноту и достоверность

6. Установите последовательность действий при классификации гостиницы по системе звёздности:

1. Подача заявки на классификацию в аккредитованный орган.
2. Выдача свидетельства о присвоении категории.
3. Проведение экспертной оценки объекта размещения.
4. Устранение выявленных несоответствий (при наличии).
5. Оформление и регистрация свидетельства в федеральном перечне.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Соотнесите виды документов и их назначение в сфере сертификации и классификации средств размещения:

Документы	Назначение
1. Свидетельство о присвоении категории	А. Подтверждает соответствие услуг стандартам качества в рамках добровольной системы сертификации
2. Сертификат соответствия	Б. Подтверждает, что гостиница соответствует требованиям определённой категории (звёздности)
3. Акт экспертной оценки	В. Фиксирует результаты проверки объекта аккредитованной организацией перед присвоением категории
4. Положение о классификации гостиниц (ПП № 1860)	Г. Нормативный акт, устанавливающий правила и критерии классификации средств размещения

2. Установите правильную последовательность этапов добровольной сертификации услуг гостиницы:

1. Проведение аудита на месте (оценка соответствия стандартам).
2. Подача заявки в аккредитованный орган по сертификации.
3. Выдача сертификата соответствия при положительном результате.
4. Подготовка пакета документов, подтверждающих соответствие требованиям стандартов.
5. Инспекционный контроль сертифицированных услуг (периодически в течение срока действия сертификата).

3. В случае обнаружения недостатков оказанной туристской услуги потребитель имеет право требовать:

а) только расторжения договора без возмещения убытков;

б) соразмерного уменьшения цены услуги или безвозмездного устранения недостатков;

в) автоматического предоставления бонуса на следующую поездку;

г) немедленного уголовного преследования виновных лиц.

4. В какой срок туроператор обязан удовлетворить обоснованную претензию туриста о возмещении убытков из-за ненадлежащего качества услуг?

а) в течение 3 дней после получения претензии;

б) в течение 10 дней после получения претензии;

в) в течение 30 дней после получения претензии;

г) срок не установлен законодательством.

5. Соотнесите виды нарушений прав потребителей в сфере туризма и меры ответственности:

Нарушения	Меры ответственности
1. Оказание услуг ненадлежащего качества	А. Административный штраф по ст. 14.4 КоАП РФ
2. Непредоставление достоверной информации о туре	Б. Возмещение убытков и компенсация морального вреда (ст. 13, 15 Закона № 2300-1)
3. Осуществление туроператорской деятельности без включения в реестр	В. Штраф по ст. 14.51 КоАП РФ (до 1 млн руб. для юрлиц)
4. Нарушение требований к классификации гостиниц	Г. Предупреждение или штраф по ст. 14.39 КоАП РФ

6. Расположите в правильной последовательности этапы подачи и рассмотрения претензии туриста к туроператору:

1. Составление письменной претензии с указанием требований (уменьшение цены, возмещение убытков и т.д.).

2. Получение ответа от туроператора (удовлетворение требований, частичный ответ или отказ).

3. Регистрация претензии туроператором (входящий номер, дата получения).

4. Направление претензии туроператору (лично, почтой, электронной почтой).

5. Рассмотрение претензии туроператором в течение 10 дней (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»).

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности» (зачёт) проводится в устной форме. Обучающийся отвечает на вопросы преподавателя (4 вопроса).

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Пример типовых вопросов на зачёт

1. Какие нормативно-правовые акты формируют основу госрегулирования туристской деятельности в РФ?
2. В чём заключается роль государства в развитии туристской инфраструктуры регионов?
3. Какой документ определяет порядок и критерии определения национальных туристских маршрутов, правила размещения сведений о таких маршрутах на сайте Ростуризма?
4. По каким основаниям может быть принято решение о прекращении отнесения туристского маршрута к национальным туристским маршрутам?
5. Дайте понятие стандартизации, ее целей, принципов и задач.
6. Какие существуют виды стандартизации?
7. Какие права имеет турист при обнаружении недостатков в оказанных туристических услугах?
8. Каковы порядок и сроки предъявления претензий к туроператору или турагенту при нарушении условий договора?
9. Каковы основные цели и задачи сертификации в сфере туризма и гостиничной деятельности?
10. Какие организации уполномочены проводить сертификацию туристских и гостиничных услуг на территории РФ?
11. Каковы основные цели и задачи лицензирования в индустрии туризма и гостеприимства и каков срок действия лицензии на осуществление туристской деятельности и порядок её продления?

12. Какой нормативно-правовой акт регулирует общие принципы лицензирования отдельных видов деятельности, включая сферу туризма?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 2	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 3	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 4	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «25-20 баллов» ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «19-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны

аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Зайцев, А.Г. Туризм: стандартизация и сертификация: учебное пособие / А. Г. Зайцев, Е. В. Такмакова, В. И. Тинякова, Н. М. Куприков. – Орёл: Издательство «Картуш», 2023. – 112 с. – Текст : электронный // Научная

электронная библиотека eLIBRARY.RU : [сайт]. – URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50498128 – Режим доступа: свободный.

2. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 135 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/2114826 (дата обращения: 22.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Тимофеева, Е. С. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Е. С. Тимофеева. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 131 с. – ISBN 978-5-94047-627-6. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: https://e.lanbook.com/book/63849 (дата обращения: 22.05.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Сергеев, А. Г. Сертификация : учебное пособие / А. Г. Сергеев. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 352 с. - (Новая университетская библиотека). – ISBN 978-5-98704-806-1. – Текст : электронный. – URL: https://znanium.ru/catalog/product/1213727 (дата обращения: 22.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. – Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. – 48 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: https://e.lanbook.com/book/144911 (дата обращения: 22.01.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации:

официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: http://government.ru/docs/all/138661/

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» https://cyberleninka.ru/

2. Электронно-библиотечная система «Лань» https://e.lanbook.com/

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» https://znanium.ru

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».