

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.03.2024 11:11:20
Уникальный программный идентификатор:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



В.Д. Серяков

«25» августа 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.02 ТУРИЗМ

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«16» августа 2023 г., протокол № 001-2023/24

Заведующий кафедрой туризма


/АИ.Ткалич/
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2023

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Стандартизация и сертификация туристских услуг» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3++).

Цели освоения дисциплины: формирование целостного представления о роли в экономике и других сферах жизнедеятельности российского общества внутренних путешествий, раскрытие методики организации внутренних туров, формирование знаний студентов о туристском потенциале РФ и перспективах его использования.

Задачи дисциплины: ознакомление студентов с определением исторических этапов развития внутреннего туризма России, характеристик и особенности современного рынка внутреннего турпродукта РФ; определением методов организации инсайд-туроперейтинга, продвижением внутренних туров, схем взаимодействия туроператоров с отечественными отелями и представителями транспортных организации; анализом туристского потенциала регионов и курортов России, перспективы и направления его использования.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 г. N 913н, выполнению обобщенной трудовой функции по организации экскурсионной деятельности (код Е), выполнению трудовых функций: определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации (код Е/01.7), организация деятельности по реализации экскурсионных услуг и проведение экскурсий (код Е/02.7), формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (код Е/03.7).

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

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

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации;	ОПК-3 – 31
		нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;	ОПК-3 – 32
	Уметь	применять на практике требования стандартов в туристской индустрии;	ОПК-3 – У1
		использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию туристской индустрии;	ОПК-3 – У2
	Владеть	навыками разработки технологических документов в соответствии с требованиями стандартов;	ОПК-3 – В1
		навыками подготовки пакета документов для сертификации услуг в индустрии туризма;	ОПК-3 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.О.18 «Стандартизация и сертификация туристских услуг» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается студентами второго курса в третьем семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Базой для изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг» являются следующие дисциплины: «Основы туризма», «Организация туристской деятельности», «Туроперейтинг», «Технология продаж туристских услуг», Маркетинг в туристской индустрии».

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины «Стандартизация и сертификация туристских услуг», помогают освоить следующие дисциплины: «Организация туристской деятельности», «Правовое обеспечение в туристской деятельности», «Технологии продаж туристских услуг».

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением практических занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 6 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	3	3	108	54	20	34		54	зачет с оценкой
2	Очно-заочная	4	3	108	40	14	26		68	зачет с оценкой
3	Заочная	5	2	72	10	4	6		62	зачет с оценкой
		6	1	36	4				32	зачет с оценкой

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по программе бакалавриата.

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в модельных условиях (оборудованных полностью или частично) на кафедре туризма и в подразделениях института.

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
3 семестр								
Тема 1. Основные цели, задачи и объекты стандартизации. Научно-методические и социально-экономические основы стандартизации	16	8	4	4			8	ОПК-3 –31 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – В1
Тема 2. Государственная система стандартизации	14	8	2	6			6	ОПК-3 –31 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – В1
Тема 3. Основные цели, задачи и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация	16	8	2	6			8	ОПК-3 –31 ОПК-3 –У1 ОПК-3 –В1
Тема 4. Схемы и системы сертификации. Структура процессов сертификации	16	8	2	6			8	ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Тема 5. Сертификация услуг. Сертификация систем качества	18	10	6	4			8	ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Тема 6. Основы сертификационных испытаний	18	8	4	4			10	ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Зачет с оценкой	10	4					4	6
ИТОГО:	108	54	20	30			4	54

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
4 семестр								
Тема 1. Основные цели, задачи и объекты стандартизации. Научно-методические и социально-экономические основы стандартизации	16	4	2	2			12	ОПК-3 –31 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – В1
Тема 2. Государственная система стандартизации	14	6	2	4			8	ОПК-3 –31 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – В1
Тема 3. Основные цели, задачи и объекты	16	6	2	4			10	ОПК-3 –31

сертификации. Обязательная и добровольная сертификация								ОПК-3 –У1 ОПК-3 –В1
Тема 4. Схемы и системы сертификации. Структура процессов сертификации	16	6	2	4			10	ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Тема 5. Сертификация услуг. Сертификация систем качества	18	8	4	4			10	ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Тема 6. Основы сертификационных испытаний	18	6	2	4			12	ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Зачет с оценкой	10	4					4	6
ИТОГО:	108	40	14	22			4	68

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
5 семестр								
Тема 1. Основные цели, задачи и объекты стандартизации. Научно-методические и социально-экономические основы стандартизации	20	4	2	2			16	ОПК-3 –31 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – В1
Тема 2. Государственная система стандартизации								ОПК-3 –31 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – В1
Тема 3. Основные цели, задачи и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация	52	6	2	4			46	ОПК-3 –31 ОПК-3 –У1 ОПК-3 –В1
Тема 4. Схемы и системы сертификации. Структура процессов сертификации								ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Тема 5. Сертификация услуг. Сертификация систем качества								ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Тема 6. Основы сертификационных испытаний								ОПК-3 –32 ОПК-3 –У2 ОПК-3 –В2
Всего за семестр	72	10	4	6			62	
6 семестр								
Зачет с оценкой	36	4					4	32
Всего за семестр	36	4					4	32
ИТОГО:	108	14	4	6			4	94

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

ТЕМА 1. Основные цели, задачи и объекты стандартизации. Научно - методические основы стандартизации

Основные цели и задачи стандартизации. Объекты стандартизации. Исторические основы развития стандартизации и пути ее развития в России. Основные направления формирования научной базы стандартизации. Стандартизация в условиях развитых рыночных отношений и ее экономические, социальные и коммуникативные функции. Роль стандартизации в повышении качества, безопасности и конкурентоспособности продукции, становлении научно-технического и экономического сотрудничества и развития торговых связей. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации.

Математические модели и методы, применяемые в теории стандартизации. Система предпочтительных чисел, теория параметрических рядов. Особенности выбора линейных размеров. Ряды нормальных линейных размеров основного применения, дополнительные размеры. Ряды E, особенности образования и область применения. Задачи оптимизации одномерных и многомерных параметрических рядов. Статистические и вероятностные методы, экономико-математическое моделирование и прогнозирование развития объектов стандартизации. Система методов оценки качества и оптимизации параметров объектов стандартизации. Основные цели, объекты и методы классификации и кодирования в стандартизации.

Нормативно-технические вопросы производственных отношений производителей и потребителей между собой и органами хозяйственного регулирования по поводу потребительских стоимостей объектов, создаваемых творческим научно-техническим трудом исследователей и многократно воспроизводимых и (или) используемых в любой общественной сфере. Социальная и народнохозяйственная экономическая эффективность стандартизации. Научная классификация общественно-необходимых объектов стандартизации по экономическим критериям и виды норм, целесообразные для установления в стандартах. Система социально-экономической стандартизации.

ТЕМА 2. Государственная система стандартизации

Основные положения государственной системы стандартизации (ГСС). Категории и виды стандартов. Классификация и обозначение государственных стандартов. Межотраслевые системы стандартизации как объект ГСС, их роль в повышении эффективности производства, обеспечении качества, безопасности и конкурентоспособности продукции. Характеристика, содержание и построение основных видов стандартов. Порядок разработки, согласования и утверждения проектов стандартов. Технические условия. Разработка, согласование и утверждение технических условий.

Государственные органы и службы стандартизации, их задачи и направления работы. Технические комитеты по стандартизации. Службы стандартизации в отраслях и на предприятиях.

Правовые основы стандартизации. Основные положения Закона РФ "О стандартизации". Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Нормоконтроль технической документации и нормативная экспертиза нормативной продукции. Международная организация по стандартизации (ИСО).

ТЕМА 3. Основные цели, задачи и объекты сертификации. Обязательная и добровольная сертификация

Цель сертификации – подтверждение соответствия продукции определенным требованиям нормативных документов (стандартов, ТУ). Термины и определения в области сертификации.

Роль сертификации в обеспечении качества продукции и защите прав потребителя. Обязательная и добровольная сертификация. Сертификация систем качества предприятий, организаций и учреждений на соответствие требований международных стандартов серии ИСО 9000. Основные принципы организации работ по сертификации систем качества.

Задачи сертификации на межгосударственном, региональном и национальном уровнях. Объекты сертификации – продукция (услуги), процессы, системы качества производства, квалификация персонала.

Основная цель осуществления обязательной сертификации – установление по результатам испытаний безопасности продукции и окружающей природы. Номенклатура продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации.

Цель добровольной сертификации - определение по результатам испытаний соответствия показателей функционирования установленным требованиям.

ТЕМА 4. Схемы и системы сертификации. Структура процессов сертификации

Схема сертификации по классификации ИСО. Системы сертификации однородной продукции, для которых применяются одни и те же конкретные стандарты, правила и одинаковые процедуры. Структура системы сертификации. Схемы сертификации продукции и схемы сертификации услуг. Глобальная концепция по сертификации и аккредитации в Европе.

Организационная структура системы сертификации ГОСТ Р. Основные этапы проведения сертификации: заявка на сертификацию, оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям, анализ результатов оценки соответствия, решение на сертификацию, инспекционный контроль за сертифицированным объектом.

Подтверждение соответствия посредством принятия изготовителем (продавцом, исполнителем) декларации соответствия. Порядок оформления и регистрации декларации соответствия.

ТЕМА 5. Сертификация услуг. Сертификация систем качества

Система сертификации услуг и ее особенности. Обязательная и добровольная сертификация услуг. Разделение услуг на группы по функциональному назначению: материальные услуги, социально-культурные услуги и юридически-финансовые услуги.

Схема сертификации услуг, правила, порядок и условия осуществления сертификации услуг.

Международные стандарты серии ИСО 9000 по системам обеспечения качества. Руководящие указания ИСО по проверке систем качества. Сертификация систем качества и аттестация производства, предусмотренные "Системой сертификации ГОСТ Р", осуществляются Госстандартом России и подведомственными ему организациями – органами по сертификации систем качества и по аттестации производства.

Схемы сертификации. Требования к органу по сертификации систем качества и его основные функции. Объекты проверки и оценка при сертификации систем качества. Аккредитация органов по сертификации систем качества. Инспекторский контроль за деятельностью органа. Программа проверки систем качества. Методика аттестации производства. Плановый и внеплановый инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и аттестованными производствами.

ТЕМА 6. Основы сертификационных испытаний

Основные методы оценки соответствия при сертификации. Особенности измерений, испытаний и контроля продукции. Классификация видов контроля, применяемых при сертификации, в зависимости от объекта контроля, средств контроля, от характера и метода контроля.

Классификация видов контроля по типу проверяемых параметров, физических, механических, химических свойств, микро- и макроструктур.

Классификация основных видов испытаний в зависимости от стадии жизненного цикла продукции. Государственные, межведомственные и ведомственные испытания. Технические и организационные основы обеспечения единства испытаний.

Нормативно-методические основы процесса испытаний. Методики испытаний, применяемые для целей сертификации. Оценка соответствия функциональных показателей продукции условиям эксплуатации, способности к воздействию внешних факторов и критериям надежности.

Органы по сертификации и испытательные лаборатории

Организация деятельности органов по сертификации социально-культурных и туристических услуг. Требования к органу по сертификации и его функции. Экономические отношения при сертификации.

Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Основные требования к аккредитуемым органам – беспристрастность, независимость и техническая компетентность органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Государственный контроль и надзор социально-культурных и туристических услуг. Международная деятельность в области сертификации социально - культурных и туристических услуг.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

СЕМИНАР 1. ТЕМА 1. Основные цели, задачи и объекты стандартизации. Научно-методические основы стандартизации

Цель: закрепить основные понятия и категории предмета.

Вопросы для обсуждения:

1. Стандартизация туристских услуг как деятельность по установлению норм, правил и характеристик в данной сфере.
2. Закон РФ «О стандартизации». Нормативные документы в сфере стандартизации.
3. Основные положения стандартизации социально-культурных и туристических услуг. Перечень требований государственных стандартов, обязательных для соблюдения.

СЕМИНАР 2. ТЕМА 2. Государственные стандарты в сфере туристских услуг

Цель: изучить государственную систему стандартизации.

Вопросы для обсуждения:

1. Общероссийский классификатор услуг населению.
2. ГОСТ и стандартизация в сфере туристских услуг.
3. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
4. Классификация гостиниц. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Общие требования к средствам размещения.

СЕМИНАР 3. ТЕМА 3. Сертификация туристских услуг

Цель: изучить особенности сертификации туристских услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Сертификация как процедура подтверждения соответствия результата услуги нормативным требованиям.
2. Особенности сертификации туристских услуг.

СЕМИНАР 4. ТЕМА 4. Схемы и системы сертификации. Структура процессов сертификации

Цель: изучить нормативные акты сертификации туристских услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Закон «О защите прав потребителей».
2. Закон «О сертификации продукции и услуг».

3. Нормативные акты и сертификация туристских услуг.

СЕМИНАР 5. ТЕМА 5. Сертификация услуг. Сертификация систем качества

Цель: закрепить знания о процедуре сертификации туристских услуг, изучить последовательность сертификационной проверки.

Вопросы для обсуждения:

1. Процедура сертификации туристских услуг.
2. Последовательность сертификационной проверки.

СЕМИНАР 6. ТЕМА 6. Основы сертификационных испытаний

Цель: закрепить знания о схеме сертификации туристских услуг, изучить сертификационные испытания.

Вопросы для обсуждения:

1. Схемы сертификации социально-культурных и туристических услуг.
2. Сертификационные испытания.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко

сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с календарным планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	1. Назвать исходные понятия технического регулирования. 2. Изучить исторические основы развития стандартизации и сертификации. 3. Назвать международные стандарты качества
	ОПК-3 – 32	1. Назвать международный орган по стандартизации (ИСО). 2. Изучить применение международных и национальных стандартов на территории РФ. 3. Определить понятие качества услуги

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	1. Определить право потребителя на качественную и безопасную услугу. 2. Дать характеристику федерального закона «О защите прав потребителей». 3. Определить принципы и правовые основы технического регулирования.
	ОПК-3 – У2	1. Охарактеризовать технические регламенты: цели принятия, содержание. 2. Назвать виды технических регламентов. 3. Определить понятие, функции стандартизации.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое	ОПК-3 – В1	1. Назвать цели и задачи стандартизации. 2. Определить правовые основы стандартизации в

качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		РФ. 3. Охарактеризовать основные принципы стандартизации
	ОПК-3 – В2	1. Перечислить документы по стандартизации, составляющие национальную систему стандартизации. 2. Назвать органы и службы стандартизации. 3. Определить стандартизацию туристской деятельности и объектов туристической индустрии.

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

Аккредитация — официальное признание органом, учрежденным для подтверждения аккредитации, компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия.

Безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, перевозки, хранения и утилизации — состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Вид туристской услуги — совокупность однородных туристских/экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.

Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) — международный форум лидеров туристической индустрии и представителей деловых кругов в сфере туризма и путешествий.

Гид-переводчик — профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности, связанной с ознакомлением экскурсантов (иностранных туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

Декларация о соответствии — документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Декларирование соответствия — форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

Евразийский совет по стандартизации, метрологии, сертификации (EASC) — региональная организация по стандартизации, членами которой являются национальные органы по стандартизации стран, входящих в Содружество Независимых Государств (СНГ).

Заявитель — физическое или юридическое лицо, осуществляющее обязательное подтверждение соответствия.

Знак обращения на рынке — обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Знак соответствия — обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Идентификация продукции — установление схожести характеристик продукции ее существенным признакам.

ИСО (ISO) — Международная организация по стандартизации.

Качество туристского обслуживания — совокупность свойств туристских услуг и процессов обслуживания, связанных с удовлетворением обусловленных или предполагаемых потребностей туристов. Качество туристского обслуживания характеризуется качеством услуг и культурой обслуживания.

Качество туристской услуги — совокупность свойств туристской услуги, обуславливающих ее пригодность к удовлетворению определенной потребности туриста. Качество услуги характеризуется точностью и своевременностью исполнения, эргономичностью, эстетичностью и другими показателями потребительских свойств услуги.

Контроль соблюдения требований технических регламентов — проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов и осуществление корректирующих мер по результатам проверки.

Культура обслуживания — характеристика условий обслуживания туристов, выражающихся в этике общения обслуживающего персонала с потребителями услуг, комфортности и эстетичности среды обслуживания.

Международный стандарт — стандарт, принятый международной организацией.

Национальный стандарт — стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации.

Общероссийский классификатор — разработанный и принятый в соответствии с **Федеральным законом «О техническом регулировании»** нормативный документ, устанавливающий систематизированный перечень наименований и кодов объектов классификации и принятый на соответствующем уровне стандартизации.

Орган по сертификации — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации.

Отдых и оздоровление детей — совокупность мероприятий, обеспечивающих развитие творческого потенциала детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний у детей, занятие их физической культурой, спортом и туризмом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение ими режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических требований.

Оценка соответствия — прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.

Подтверждение соответствия — документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Программа обслуживания туристов — перечень предоставляемых услуг, посещаемых объектов показа и досуговых мероприятий, сформированный в определенной последовательности, с указанием времени, места и условий обслуживания.

Продукция — результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и других целях.

Процесс туристско-экскурсионного обслуживания — совокупность всех действий людей и средств труда на туристском предприятии, обеспечивающих получение туристской услуги.

Риск — вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

Санаторно-курортные организации — предприятия, учреждения, организации различной формы собственности и ведомственной принадлежности, расположенные как на территории курортов, лечебно-оздоровительных местностей, так и за их пределами, осуществляющие лечебную и оздоровительную деятельность с использованием природных лечебных факторов.

Свод правил — документ в области стандартизации, в котором содержатся технические правила и описания процессов проектирования, производства, строительства, монтажа, эксплуатации, перевозки, хранения и утилизации и который применяется на добровольной основе.

Сертификат соответствия — документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Сертификация — форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

Система сертификации — совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

Соисполнители туристских услуг — организации и предприятия туристской индустрии, а также частные предприниматели, оказывающие отдельные услуги (средства размещения, предприятия питания, транспортные предприятия, выставочные комплексы, музеи и т.п.) по договорам, заключаемым с туроператорами при формировании туристского продукта.

Стандарт — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования производства, строительства, монтажа, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать правила отбора образцов, требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандарт организации — стандарт, утвержденный и применяемый организацией для целей стандартизации, а также совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений, разработок.

Стандартизация — деятельность, связанная с установлением правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования и направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг.

Стандарты работы персонала — документы, разработанные для каждой категории работников туристской организации и содержащие описание технологических процессов оказания услуг, а также основные требования к квалификации, внешнему виду, правилам поведения в процессе оказания туристских услуг.

Схема подтверждения соответствия — перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям.

Технический комитет по стандартизации — общественное объединение заинтересованных предприятий, организаций, органов власти, которое создано на добровольной основе для разработки государственных, межгосударственных, международных и региональных стандартов.

Технический регламент — документ, принятый международным договором Российской Федерации и ратифицированный в порядке, установленном законодательством РФ, или межправительственным соглашением, заключенном в порядке, установленном законодательством РФ, или Федеральным законом, или постановлением Правительства РФ. В документе описываются обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования.

Техническое регулирование — правовое регулирование отношений в области установления, применения и установления обязательных и добровольных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования, производства, строительства, монтажа, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

Технологическая инструкция в туризме — документ, устанавливающий порядок и правила выполнения отдельных операций при оказании конкретных туристских услуг.

Технологическая карта туристского путешествия — документ, отражающий содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслуживания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту.

Технологическая карта экскурсии — документ, устанавливающий логическую последовательность осмотра объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой.

Технологическая карта содержит пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и проч.

Технология процессов оказания туристских услуг — комплекс составленных в определенной последовательности технологических операций, которые выполняются во время предоставления туристских услуг.

Туристская услуга — результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов/ экскурсантов.

Туристский маршрут (трасса туристского похода) — маршрут следования туристов (экскурсантов). Разрабатывается в соответствии с требованиями безопасности и включает посещение различных исторических мест, культурных объектов, природных ландшафтов и т.п. в культурно-познавательных, оздоровительных, спортивных и других целях.

Туристско-экскурсионное обслуживание — деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения страны и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах.

Услуга — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребностей потребителя.

Физкультурно-оздоровительная услуга — деятельность исполнителя, связанная с удовлетворением потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также в проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

Форма подтверждения соответствия — определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Экскурсовод (гид) — лицо, получившее специальную профессиональную подготовку и осуществляющее деятельность, связанную с ознакомлением экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации; ОПК-3 – 31	Тест	Вопросы к зачёту с оценкой
		нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; ОПК-3 – 32		
	Уметь	применять на практике требования стандартов в туристской индустрии; ОПК-3 – У1	Реферат, доклад-презентация	
использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию туристской индустрии; ОПК-3 – У2				
Владеть	навыками разработки технологических документов в соответствии с требованиями стандартов; ОПК-3 – В1	Практические задания		

		навыками подготовки пакета документов для сертификации услуг в индустрии туризма; ОПК-3 – В2		
--	--	---	--	--

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации; ОПК-3 – 31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; ОПК-3 – 32				
	Уметь	применять на практике требования стандартов в туристской индустрии; ОПК-3 – У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		использовать в научно-исследовательской работе нормативную документацию туристской индустрии; ОПК-3 – У2				
	Владеть	навыками разработки технологических документов в соответствии с требованиями стандартов; ОПК-3 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками подготовки пакета документов для сертификации услуг в индустрии туризма; ОПК-3 – В2				

7.1. ФОС для проведения текущего контроля

7.1.1. Задания для оценки знаний

Тест №1

ОПК-3 – 31, ОПК-3 – 32

1. Стандартизация и сертификация туризма регулируется:

- а) федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», федеральным 15 законом «О техническом регулировании»;
- б) федеральным законом «О стандартизации»;
- в) национальными стандартами;

- г) правилами и нормами по стандартизации;
- д) все ответы неверны.

2. *Национальную систему стандартизации составляют:*

- а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
- б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации,
- г) классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
- д) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
- е) все ответы неверны.

3. *Функции национального органа по стандартизации возложены на:*

- а) испытательные лаборатории;
- б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- в) Федеральное агентство по туризму;
- г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
- д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

4. *В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:*

- а) основные и дополнительные;
- б) национальные и международные;
- в) общие и специальные;
- г) обязательные и рекомендательные;
- д) все ответы неверны.

5. *Основными функциями стандартизации являются:*

- а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;
- б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
- в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
- г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
- д) все ответы неверны.

6. *Основная функция Госстандарта России:*

- а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- в) утверждение национальных стандартов;
- г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
- д) все ответы неверны.

7. *Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:*

- а) безопасность туристов, достоверность информации, предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
- б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность;
- в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе

туроператоров и турагентов;
г) все ответы неверны.

8. *Сертификат соответствия – это:*

- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
- б) обозначение, служащее для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
- в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- д) все ответы неверны.

9. *Объектами сертификации являются:*

- а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
- б) услуги и работа;
- в) продукция;
- г) все ответы неверны.

10. *Формами подтверждения соответствия выступают:*

- а) декларирование соответствия, стандартизации;
- б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
- в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
- г) все ответы неверны.

11. *Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:*

- а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
- б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
- в) оценка производства, декларирование соответствия;
- г) все ответы неверны.

12. *Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:*

- а) орган по сертификации;
- б) заявитель;
- в) потребитель продукции;
- г) все ответы неверны.

13. *Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:*

- а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
- б) в течение одного года после получения заявки;
- в) не позднее одного месяца после получения заявки;
- г) срок неограничен.

14. *Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:*

- а) проведение испытаний и анализ их результатов;
- б) анализ поступающей информации и проведение испытаний;
- в) проведение испытаний и распространение информации;
- г) все ответы неверны.

Тест №2

ОПК-3 – 31, ОПК-3 – 32

1. *К рекреационным потребностям человека не следует отнести:*
 - а) потребность в восстановлении сил;
 - б) потребность в лечении и профилактике болезней;
 - в) потребности в оздоровлении;
 - г) потребности в физическом развитии и самоутверждении;
 - д) потребности в познании и духовном развитии;
 - е) потребность в трудовой деятельности.

2. *К общим факторам рекреационного спроса не следует относить:*
 - а) свободное время;
 - б) степень привлекательности различных курортов;
 - в) покупательная способность большинства;
 - г) степень участия социального и обязательного медицинского страхования, профсоюзов и благотворительных фондов в развитии адресной рекреации;
 - д) психологические факторы.

3. *Специфическими факторами, определяющими рекреационный спрос, выступают:*
 - а) цена на путевку;
 - б) свободное время;
 - в) качество и безопасность рекреационных услуг;
 - г) доступность;
 - д) демографическая структура и тенденции ее изменения;
 - е) психологические факторы.

4. *Все те потребители, кто предположительно, могут купить продукт или услугу, относятся к группе:*
 - а) потенциальных потребителей;
 - б) перспективных потребителей;
 - в) неперспективных потребителей;
 - г) впервые обратившихся потребителей.

5. *Покупатели, поддерживающие прочные долгосрочные отношения с компанией, называются:*
 - а) надежные друзья;
 - б) партнеры;
 - в) лояльные потребители;
 - г) постоянные потребители.

6. *Какой метод изучения поведения потребителей предполагает изучение поведения, действий и реакций потребителей в определенной ситуации на рынке без воздействия на объект наблюдения?*
 - а) исторический метод;
 - б) метод наблюдений;
 - в) метод эксперимента;
 - г) метод опросов;
 - д) стандартизированный опрос;
 - е) панель;
 - ж) тестирование Т.

7. *Правила оказания услуг по реализации туристского продукта изложены в:*
- а) Постановлении Правительства Российской Федерации;
 - б) Федеральном законе "Об основах туристской деятельности Российской Федерации";
 - в) Гражданском кодексе Российской Федерации.
8. *Какое из средств воздействия на покупателя является наиболее дорогостоящим?*
- а) реклама;
 - б) личная продажа;
 - в) стимулирование сбыта;
 - г) пропаганда.
9. *Какое качество «стимулирования сбыта» предполагает какую-то уступку, льготу для потребителя?*
- а) привлекательность и информативность;
 - б) побуждение к совершению покупки;
 - в) приглашение к совершению покупки.
10. *Какое качество «личной продажи» формирует у потенциального покупателя чувство необходимости прислушаться к мнению продавца?*
- а) личностный характер;
 - б) становление отношений;
 - в) побуждение к ответной реакции.
11. *Какое качество пропаганды обеспечивает эффективное представление о товаре?*
- а) достоверность;
 - б) широкий охват покупателей;
 - в) броскость.
12. *На каких этапах жизненного цикла товара наиболее эффективным средством воздействия на покупателей является стимулирование сбыта?*
- а) выведения на рынок;
 - б) этап роста;
 - в) этап зрелости;
 - г) этап упадка.
13. *Деятельность по оказанию различных тур услуг в соответствии с требованиями закона «Об основах туристской деятельности в РФ» и других законодательных актов называется:*
- а) технология;
 - б) туристическая деятельность;
 - в) туристическая индустрия.
14. *Совокупность производственных методов и процессов в отдельной отрасли производства (турбизнес) - это*
- а) технология;
 - б) туристическая деятельность;
 - в) туристическая индустрия.

Критерии оценки теста:

- если обучающийся выполняет правильно до 50% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 51-75% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»;
- если обучающийся выполняет правильно 76-89 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»;
- если обучающийся выполняет правильно 90-100 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	Темы рефератов, докладов-презентаций 1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации. 2. Сертификация, ее роль в повышении качества социально-культурных и туристских услуг и их развития на международном, региональном и национальном уровнях. 3. Правовые основы стандартизации социально-культурных и туристических услуг. 4. Международная организация по стандартизации (ИСО). 5. Основные положения государственной системы стандартизации ГСС. 6. Научная база стандартизации социально-культурных и туристических услуг.
	ОПК-3 -У2	Темы рефератов, докладов-презентаций 1. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. 2. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов в сфере социально-культурных и туристических услуг. 3. Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации 4. Качество социально-культурных и туристических услуг и защита потребителя. 5. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. 6. Обязательная и добровольная сертификация.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения;

	- делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	- обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	Практическое задание 1. Назвать цели и задачи стандартизации. 2. Определить правовые основы стандартизации в РФ. 3. Охарактеризовать основные принципы стандартизации
	ОПК-3 – В2	Практическое задание 1. Перечислить документы по стандартизации, составляющие национальную систему стандартизации. 2. Назвать органы и службы стандартизации. 3. Определить стандартизацию туристской деятельности и объектов туристической индустрии.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1 Задания для оценки знаний к зачёту с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3	ОПК-3 – 31	Перечень вопросов

Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		1. Назвать исходные понятия технического регулирования. 2. Изучить исторические основы развития стандартизации и сертификации. 3. Назвать международные стандарты качества
	ОПК-3 – 32	Перечень вопросов 1. Назвать международный орган по стандартизации (ИСО). 2. Изучить применение международных и национальных стандартов на территории РФ. 3. Определить понятие качества услуги

7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	Перечень вопросов 1. Определить право потребителя на качественную и безопасную услугу. 2. Дать характеристику федерального закона «О защите прав потребителей». 3. Определить принципы и правовые основы технического регулирования.
	ОПК-3 – У2	Перечень вопросов 1. Охарактеризовать технические регламенты: цели принятия, содержание. 2. Назвать виды технических регламентов. 3. Определить понятие, функции стандартизации.

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	Практическое задание 1. Назвать цели и задачи стандартизации. 2. Определить правовые основы стандартизации в РФ. 3. Охарактеризовать основные принципы стандартизации
	ОПК-3 – В2	Практическое задание 1. Перечислить документы по стандартизации, составляющие национальную систему стандартизации. 2. Назвать органы и службы стандартизации. 3. Определить стандартизацию туристской деятельности и объектов туристической индустрии.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение	Удовлетворительно/зачтено

	логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

а) основная учебная литература

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник. – М.: Академия, 2019.
2. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2016.
3. Шишмарёв В.Ю. Метрология, стандартизация, сертификация и техническое регулирование: учебник. – М.: Академия, 2017.
4. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2016.

б) дополнительная учебная литература

1. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов. – М.: Флинта; МПСУ, 2015.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Л.В. Баумгартен. - 1-е изд. - М.: Академия ИЦ, 2013. - 288 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат)
3. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма. Методическое пособие. – М.: Кнорус, 2014.
4. Закон РФ «О техническом регулировании» от 27 декабря, 2002 г. № 184-ФЗ.
5. Закон РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа, 2001 г. № 128-ФЗ.
6. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

http://window.edu.ru	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
https://openedu.ru	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
http://www.portal.gersen.ru	Сайт Электронной библиотеки Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена «Гуманитарные технологии в социальной сфере». Раздел «Методология и наука»
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)

www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.filosofium.ru/	Сайт Философия науки, философия для аспирантов
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

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

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

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

Обучающимся, изучающим дисциплину, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

-текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека

	<p>(ресурсы открытого доступа)</p> <p>4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</p> <p>5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</p>
--	--

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

<p>№ 406 Кабинет стандартизации и сертификации, учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 406 Кабинет стандартизации и сертификации, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>

<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛДЗ/2023 от 01 декабря 2022 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 515</p> <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> - стеллажи - учебное оборудование

Разработчик: Соломина И.Ю. к.ф.н.