Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Богдалова Елена Вячеславовна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 18.06.2026 12:04:36
Уникальный программный ключ:
ec85dd5a839619d48ea76b2d23dba88a9c82091a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение инклюзивного высшего образования
«Российский государственный
университет социальных технологий»
(ФГБОУ ИВО «РГУ «СоцТех»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.04.01 СТАНДАРТЫ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

образовательная программа направления подготовки
43.03.02 Туризм
шифр, наименование

Направленность (профиль)
Экономика и управление организации и развития туристских кластеров

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очная
Курс 4 семестр 7

Москва 2026

Содержание

1. **АННОТАЦИЯ**
2. **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ЛЕКЦИЯМ**
3. **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**
4. **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

АННОТАЦИЯ

Настоящие методически рекомендации разработаны для обучающихся 4 курса очной формы обучения с учетом ФГОС ВО и рабочей программы дисциплины «Стандарты туристского обслуживания».

Цель изучения дисциплины «Стандарты туристского обслуживания» — формирование у студентов знаний о системе стандартизации и сертификации в сфере туризма, навыков применения стандартов туристского обслуживания для обеспечения качества туристских услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение теоретических основ стандартизации в сфере туризма и гостеприимства;
- формирование знаний о системе национальных и международных стандартов туристского обслуживания;
- изучение процедур сертификации и классификации в туризме;
- формирование навыков разработки и внедрения стандартов обслуживания в туристских организациях;
- овладение методами оценки и контроля качества туристских услуг;
- изучение правовых основ стандартизации и защиты прав потребителей туристских услуг

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ЛЕКЦИЯМ

Лекция 1 по теме «Теоретические основы стандартизации в туризме»

Вопросы:

1. Понятие стандартизации: цели, задачи, принципы. Объекты стандартизации в сфере туризма.
2. Виды стандартов: международные (ISO), национальные (ГОСТ Р), отраслевые, стандарты организаций. Система технического регулирования в РФ.
3. Технические регламенты и стандарты.
4. Стандартизация как инструмент обеспечения качества туристских услуг. ГОСТ Р в сфере туризма и гостеприимства.
5. Международная организация по стандартизации (ISO) и стандарты серии ISO 9000.
6. Всемирная туристская организация (ЮНВТО) и рекомендации по качеству.

Методические рекомендации

Лекция проводится как с применением традиционных технологий (обзорная лекция), так и интерактивных технологий (проблемная лекция).

В ходе лекционных занятий студентам рекомендовано вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Дорабатывать конспект лекции рекомендовано в соответствии рабочей программой дисциплины.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Лекция 2 по теме «Сертификация и классификация в туристской индустрии»

Вопросы:

1. Понятие сертификации: обязательная и добровольная сертификация. Система сертификации туристских услуг в РФ.
2. Классификация объектов туристской индустрии: гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.
3. Присвоение категорий (звездность).
4. Процедура классификации: заявка, экспертная оценка, выдача свидетельства. Аккредитация органов по классификации.
5. Международные системы сертификации в туризме: Green Globe, Blue Flag, Travelife.
6. Подтверждение соответствия туристских услуг.

Методические рекомендации

Лекция проводится как с применением традиционных технологий (обзорная лекция), так и интерактивных технологий (проблемная лекция).

В ходе лекционных занятий студентам рекомендовано вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Дорабатывать конспект лекции рекомендовано в соответствии рабочей программой дисциплины.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681

2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112

3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Лекция 3 по теме «Стандарты обслуживания в туристских организациях»

Вопросы:

1. Стандарты обслуживания туроператоров и турагентов. ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования». ГОСТ Р 54604 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
2. Стандарты гостиничного обслуживания.
3. Стандарты обслуживания на предприятиях питания.
4. Стандарты транспортного обслуживания туристов.
5. Разработка внутренних (корпоративных) стандартов обслуживания.
6. Сервис-дизайн и проектирование сервисных процессов.
7. Стандартные операционные процедуры (SOP).
8. Обучение персонала стандартам обслуживания.

Методические рекомендации

Лекция проводится как с применением традиционных технологий (обзорная лекция), так и интерактивных технологий (проблемная лекция).

В ходе лекционных занятий студентам рекомендовано вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Дорабатывать конспект лекции рекомендовано в соответствии рабочей программой дисциплины.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Лекция 4 по теме «Управление качеством туристских услуг»

Вопросы:

1. Понятие качества туристских услуг.
2. Модель качества услуг (SERVQUAL). Система менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001.
3. Внедрение СМК в туристской организации.
4. Внутренний аудит качества.

5. Методы оценки удовлетворенности потребителей: анкетирование, mystery shopping, онлайн-отзывы.
6. Управление рекламациями и обратной связью.
7. Бенчмаркинг в сфере туристских услуг.
8. Непрерывное улучшение качества (кайдзен, цикл PDCA).
9. Цифровые инструменты контроля качества.
10. Защита прав потребителей туристских услуг.

Методические рекомендации

Лекция проводится как с применением традиционных технологий (обзорная лекция), так и интерактивных технологий (проблемная лекция).

В ходе лекционных занятий студентам рекомендовано вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Дорабатывать конспект лекции рекомендовано в соответствии рабочей программой дисциплины.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112

3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практическое занятие 1 по теме «Теоретические основы стандартизации в туризме»

Задание:

1. Стандартизация в сфере туризма представляет собой:
а) систему лицензирования предприятий
б) деятельность по установлению норм, правил и требований к услугам и процессам
в) систему налогообложения
г) систему маркетинга
2. Основной целью стандартизации туристских услуг является:
а) увеличение прибыли предприятий
б) обеспечение качества и безопасности туристских услуг
в) развитие рекламы
г) увеличение туристских потоков
3. Основной задачей стандартизации является:
а) развитие инфраструктуры
б) установление единых требований к услугам и процессам обслуживания
в) повышение цен
г) развитие транспорта
4. К основным принципам стандартизации относится:
а) коммерческая выгода
б) добровольность применения стандартов
в) ограничение конкуренции
г) развитие рекламы
5. Объектами стандартизации в сфере туризма могут быть:
а) только туристские маршруты
б) туристские услуги, процессы обслуживания и инфраструктура
в) только гостиницы
г) только транспорт
6. Международные стандарты в сфере качества разрабатывает организация:
а) ЮНЕСКО
б) ISO (International Organization for Standardization)
в) ЮНВТО
г) ВТО
7. Национальные стандарты в России обозначаются как:
а) ISO
б) ГОСТ Р
в) DIN
г) EN
8. Отраслевые стандарты разрабатываются:
а) международными организациями
б) отраслевыми органами управления
в) туристскими компаниями
г) гостиницами
9. Стандарты организаций представляют собой:
а) международные стандарты
б) внутренние нормативные документы предприятия
в) государственные стандарты

г) технические регламенты
10. Федеральный закон «О техническом регулировании» регулирует:
а) деятельность туроператоров
б) процессы разработки и применения стандартов и технических регламентов
в) туристские маршруты
г) гостиничную деятельность

Вопросы:

1. Понятие стандартизации: цели, задачи, принципы. Объекты стандартизации в сфере туризма.
2. Виды стандартов: международные (ISO), национальные (ГОСТ Р), отраслевые, стандарты организаций. Система технического регулирования в РФ.
3. Технические регламенты и стандарты.
4. Стандартизация как инструмент обеспечения качества туристских услуг. ГОСТ Р в сфере туризма и гостеприимства.
5. Международная организация по стандартизации (ISO) и стандарты серии ISO 9000.
6. Всемирная туристская организация (ЮНВТО) и рекомендации по качеству.

Методические рекомендации

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Практическое занятие 2 по теме «Сертификация и классификация в туристской индустрии»

Вопросы:

1. Понятие сертификации: обязательная и добровольная сертификация. Система сертификации туристских услуг в РФ.
2. Классификация объектов туристской индустрии: гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.
3. Присвоение категорий (звездность).
4. Процедура классификации: заявка, экспертная оценка, выдача свидетельства. Аккредитация органов по классификации.
5. Международные системы сертификации в туризме: Green Globe, Blue Flag, Travelife.
6. Подтверждение соответствия туристских услуг.

Методические рекомендации

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Практическое занятие 3 по теме «Стандарты обслуживания в туристских организациях»

Вопросы:

1. Стандарты обслуживания туроператоров и турагентов. ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования». ГОСТ Р 54604 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
2. Стандарты гостиничного обслуживания.
3. Стандарты обслуживания на предприятиях питания.
4. Стандарты транспортного обслуживания туристов.
5. Разработка внутренних (корпоративных) стандартов обслуживания.
6. Сервис-дизайн и проектирование сервисных процессов.
7. Стандартные операционные процедуры (SOP).
8. Обучение персонала стандартам обслуживания.

Методические рекомендации

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Практическое занятие 4 по теме «Управление качеством туристских услуг»

Вопросы:

1. Понятие качества туристских услуг.
2. Модель качества услуг (SERVQUAL). Система менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001.
3. Внедрение СМК в туристской организации.
4. Внутренний аудит качества.
5. Методы оценки удовлетворенности потребителей: анкетирование, mystery shopping, онлайн-отзывы.
6. Управление рекламациями и обратной связью.
7. Бенчмаркинг в сфере туристских услуг.
8. Непрерывное улучшение качества (кайдзен, цикл PDCA).
9. Цифровые инструменты контроля качества.
10. Защита прав потребителей туристских услуг.

Методические рекомендации

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Самостоятельная работа по теме 1 «Теоретические основы стандартизации в туризме»

Вопросы:

1. Понятие стандартизации: цели, задачи, принципы. Объекты стандартизации в сфере туризма.
2. Виды стандартов: международные (ISO), национальные (ГОСТ Р), отраслевые, стандарты организаций. Система технического регулирования в РФ.
3. Технические регламенты и стандарты.
4. Стандартизация как инструмент обеспечения качества туристских услуг. ГОСТ Р в сфере туризма и гостеприимства.
5. Международная организация по стандартизации (ISO) и стандарты серии ISO 9000.
6. Всемирная туристская организация (ЮНВТО) и рекомендации по качеству.

Методические рекомендации

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине осуществляется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к лекции заключается в рассмотрении общих научных основ и анализе конкретных процессов и факторов, определяющих содержание темы.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к практическому занятию включает подбор материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа, а также решение ситуационных и практических заданий. В связи с этим студентам рекомендуется детально разобрать теоретические вопросы лекционного курса, а затем закрепить материал в процессе решения проблемных ситуаций, задач.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы, то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Решение проблемных задач следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями и схемами. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

Самостоятельная подготовка к экзамену должна осуществляться в течение всего семестра, а не за несколько дней до его проведения. При подготовке к экзамену студентам рекомендуется:

- перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к практическим занятиям в течение семестра.

- соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к экзамену. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе.

При подготовке к зачету рекомендуется делать краткие записи для формирования четкой логической схемы ответа на вопрос.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Самостоятельная работа по теме 2 «Сертификация и классификация в туристской индустрии»

Вопросы:

1. Понятие сертификации: обязательная и добровольная сертификация. Система сертификации туристских услуг в РФ.
2. Классификация объектов туристской индустрии: гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.
3. Присвоение категорий (звездность).
4. Процедура классификации: заявка, экспертная оценка, выдача свидетельства. Аккредитация органов по классификации.
5. Международные системы сертификации в туризме: Green Globe, Blue Flag, Travelife.
6. Подтверждение соответствия туристских услуг.

Методические рекомендации

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине осуществляется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к лекции заключается в рассмотрении общих научных основ и анализе конкретных процессов и факторов, определяющих содержание темы.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к практическому занятию включает подбор материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа, а также решение ситуационных и практических заданий. В связи с этим студентам рекомендуется детально разобрать теоретические вопросы лекционного курса, а затем закрепить материал в процессе решения проблемных ситуаций, задач.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы, то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Решение проблемных задач следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями и схемами. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

Самостоятельная подготовка к экзамену должна осуществляться в течение всего семестра, а не за несколько дней до его проведения. При подготовке к экзамену студентам рекомендуется:

- перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к практическим занятиям в течение семестра.

- соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к экзамену. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе.

При подготовке к зачету рекомендуется делать краткие записи для формирования четкой логической схемы ответа на вопрос.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681

2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112

3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Самостоятельная работа по теме 3 «Стандарты обслуживания в туристских организациях»

Вопросы:

1. Стандарты обслуживания туроператоров и турагентов. ГОСТ Р 50690 «Туристские услуги. Общие требования». ГОСТ Р 54604 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
2. Стандарты гостиничного обслуживания.
3. Стандарты обслуживания на предприятиях питания.
4. Стандарты транспортного обслуживания туристов.
5. Разработка внутренних (корпоративных) стандартов обслуживания.
6. Сервис-дизайн и проектирование сервисных процессов.
7. Стандартные операционные процедуры (SOP).
8. Обучение персонала стандартам обслуживания.

Методические рекомендации

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине осуществляется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к лекции заключается в рассмотрении общих научных основ и анализе конкретных процессов и факторов, определяющих содержание темы.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к практическому занятию включает подбор материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа, а также решение ситуационных и практических заданий. В связи с этим студентам рекомендуется детально разобрать теоретические вопросы лекционного курса, а затем закрепить материал в процессе решения проблемных ситуаций, задач.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы, то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Решение проблемных задач следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями и схемами. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

Самостоятельная подготовка к экзамену должна осуществляться в течение всего семестра, а не за несколько дней до его проведения. При подготовке к экзамену студентам рекомендуется:

- перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к практическим занятиям в течение семестра.

- соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к экзамену. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе.

При подготовке к зачету рекомендуется делать краткие записи для формирования четкой логической схемы ответа на вопрос.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681
2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112
3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

Самостоятельная работа по теме 4 «Управление качеством туристских услуг»

Вопросы:

1. Понятие качества туристских услуг.
2. Модель качества услуг (SERVQUAL). Система менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001.
3. Внедрение СМК в туристской организации.
4. Внутренний аудит качества.
5. Методы оценки удовлетворенности потребителей: анкетирование, mystery shopping, онлайн-отзывы.
6. Управление рекламациями и обратной связью.

7. Бенчмаркинг в сфере туристских услуг.
8. Непрерывное улучшение качества (кайдзен, цикл PDCA).
9. Цифровые инструменты контроля качества.
10. Защита прав потребителей туристских услуг.

Методические рекомендации

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине осуществляется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к лекции заключается в рассмотрении общих научных основ и анализе конкретных процессов и факторов, определяющих содержание темы.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к практическому занятию включает подбор материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа, а также решение ситуационных и практических заданий. В связи с этим студентам рекомендуется детально разобрать теоретические вопросы лекционного курса, а затем закрепить материал в процессе решения проблемных ситуаций, задач.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы, то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Решение проблемных задач следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями и схемами. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

Самостоятельная подготовка к экзамену должна осуществляться в течение всего семестра, а не за несколько дней до его проведения. При подготовке к экзамену студентам рекомендуется:

- перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к практическим занятиям в течение семестра.

- соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к экзамену. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе.

При подготовке к зачету рекомендуется делать краткие записи для формирования четкой логической схемы ответа на вопрос.

Дополнительные источники и литература для подготовки:

Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681

2. Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/standartizaciya-i-sertifikaciya-433666

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-538453

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-467112

3. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/book/vidy-i-tendencii-razvitiya-turizma-466310

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Измененные пункты	Решение Учебно-методического совета