

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Декан географического факультета,
академик РАН Добролюбов С.А.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИНДУСТРИИ**

Уровень высшего образования:
магистратура

Направление подготовки:
43.04.02 «Туризм»

Направленность (профиль) ОПОП:
«Теория и практика»

Форма обучения:
очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Учебно-методической комиссией географического факультета
(протокол №18, дата 22.11.2022)

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки «Туризм» (*программы бакалавриата, магистратуры, реализуемым последовательно по схеме интегрированной подготовки*).

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ №1044 от 30 августа 2019 года.

Год (годы) приема на обучение: 2019

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП — относится к вариативной части ОПОП, является обязательной для освоения.

2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия: базируется на знаниях и умениях, полученных студентами в процессе изучения общепрофессиональных, гуманитарных, социальных и экономических дисциплин («Инновации в туризме», «Стратегический менеджмент и предпринимательство в туризме», «Проектирование и управление туристско-рекреационными кластерами»), а также на дисциплинах ООП бакалавриата: «Основы туристской деятельности», «Организация деятельности предприятий туристской индустрии», «Экономика туризма», «Экономика предприятий туристской индустрии», «Менеджмент на предприятиях туристской индустрии», «Правовое сопровождение деятельности предприятий туристской индустрии».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников:

Компетенции выпускников (коды)	Индикаторы (показатели) достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), сопряженные с компетенциями
ОПК-3.М (формируется частично)Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.М.1. Разрабатывает и внедряет системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Знать: теоретические основы и принципы разработки и внедрения системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере. Уметь: разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере. Владеть: методами разработки и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере.
ОПК-9.М (формируется частично)Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований охраны труда и техники безопасности	ОПК-9.М.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований охраны труда и техники безопасности	Знать: международные, национальные, отраслевые стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; основные понятия Федерального закона «О техническом регулировании»; специфику корпоративных стандартов, обеспечивающих качество и безопасность комплексного туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии Уметь: определить безопасность услуг средства размещения, выявить параметры качества гостиничной услуги; проанализировать Акт оценки соответствия туристских услуг требованиям безопасности; использовать полученные знания в практической деятельности Владеть: методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований охраны труда и техники безопасности

<p>СПК-4.М <i>(формируется частично)</i> Способность принимать эффективные управленческие решения по разработке, продвижению, реализации туристских продуктов и оказанию туристско-рекреационных услуг в соответствии с международными, национальными, отраслевыми и разрабатываемыми предприятиями туристско-рекреационного комплекса стандартами</p>	<p>СПК-4.М.1. Принимает эффективные управленческие решения по разработке, продвижению, реализации туристских продуктов и оказанию туристско-рекреационных услуг в соответствии с международными, национальными, отраслевыми и разрабатываемыми предприятиями туристско-рекреационного комплекса стандартами</p>	<p>Знать: международные, национальные, отраслевые стандартов, обеспечивающие качество и нормы безопасности туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; основные понятия Федерального закона «О техническом регулировании»; названия всех Национальных государственных стандартов по туристскому и гостиничному бизнесу; специфику корпоративных стандартов, обеспечивающих качество и безопасность комплексного туристского обслуживания на предприятиях туристской индустрии; систему классификации объектов туристской индустрии – средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей; основные положения системы сертификации ГОСТ Р; стандарты международной организации ИСО, зарегистрированные в РФ; требования к экспертам и организациям по сертификации туристских услуг и услуг средств размещения; требования к экспертам и организациям по классификации объектов туристской индустрии; порядок проведения работ и схемы добровольной сертификации услуг в системах, зарегистрированных в РФ.</p> <p>Уметь: определить качество услуг и качество обслуживания туриста; выявить необходимые услуги по Общероссийскому классификатору услуг населению; составить или внести коррективы в документы в соответствии с требованиями Национальных государственных стандартов; оценить объем проверки при сертификации, классификации и инспекционному контролю организации; выявить проблемы средства размещения по Актам сертификации гостиниц; использовать полученные знания в практической деятельности.</p> <p>Владеть: выявлением элементов стандарта организации; составлением пакета документов для туриста в соответствии с нормативной базой стандартов РФ; составлением должностных инструкций работника туристской фирмы и средства размещения в соответствии с Национальными стандартами РФ; дополнением должностных инструкций персонала в соответствии с стандартом организации; методами определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.</p>
--	---	--

4. Объем дисциплины (модуля) 2 з.е., в том числе 42 академических часа на контактную работу обучающихся с преподавателем, 30 академических часов на самостоятельную работу обучающихся.

5. Формат обучения не предполагает электронного обучения и использования дистанционных образовательных технологий (за исключением форс-мажорных обстоятельств – пандемии и т.п.).

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий:

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе							
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) <i>Виды контактной работы, часы*</i>					Самостоятельная работа обучающегося <i>Виды самостоятельной работы, часы</i>		
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации	Всего	Работа с литературой (включая подготовку к устному опросу, практическом у заданию)	Подготовка реферата	Всего
Тема 1. Государственная политика РФ в области управления качества туристских услуг	7	2	1			3	1	3	4
Тема 2. Федеральный закон «О техническом регулировании» как основа государственной системы управления качеством услуг в РФ	5	2	1			3	2		2
Тема 3. Управление качеством на предприятиях туристической индустрии: национальные и межнациональные стандарты	5	2	1			3	1	1	2

Тема 4. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: туристские и экскурсионные услуги	6	4				4	2		2
Тема 5. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: организация спортивного туризма в РФ	4	2				2	2		2
Тема 6. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: организация отдыха и оздоровления детей и юношества	5	2	1			3	2		2
Тема 7. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: требования к информации для потребителей туристской услуги. ГОСТ Р 53997-2010	5	2	1			3	2		2
Тема 8. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: средства размещения туристов	5	2	1			3	2		2
Тема 9. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: системы добровольной сертификации и классификации объектов туристской индустрии	7	4	1			5	2		2
Тема 10. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: выставочно-ярмарочная и конгрессная деятельность	5	2	1			3	2		2
Тема 11. Управление качеством на предприятиях туриндустрии: услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями	5	2	1			3	2		2
Тема 12. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туриндустрии	5	2	1			3	2		2
Текущая аттестация: защита реферата	3		2			2		1	1
Промежуточная аттестация: зачет	3	Устный зачет				3			3
Итого	72	42				30			

Содержание лекций, семинаров

Содержание лекций

Тема 1. Государственная политика РФ в области управления качества туристских услуг.

Определение понятие «качество услуг», механизмы управления качеством услуг (российская и международная практика). Основные тренды развития российской государственной политики в области управления качеством. Федеральные и региональные нормативно-правовые акты в области управления качеством туристских услуг. Законодательство по безопасности ФЗ «О безопасности». Право потребителя на качественную и безопасную услугу. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». Значение санитарно-эпидемиологического законодательства РФ для развития отрасли туризма и гостеприимства.

Тема 2. Федеральный закон «О техническом регулировании» как основа государственной системы управления качеством услуг в РФ.

Основные положения Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании». Понятие о техническом регулировании. Принципы технического регулирования. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании. Технические регламенты. Обязательное подтверждение соответствия, обязательная сертификация продукции. Принципы выявления необходимости принятия технических регламентов, их составления. Контроль государства за соблюдением выполнения требований технических регламентов. Основные понятия стандартизации. Концепция стандартизации Российской Федерации до 2020 г. Цели стандартизации для предприятий туристской индустрии. Документы в области стандартизации. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации. Классификатор услуг населению. Применение Общероссийского классификатора технико-экономической и социальной информации.

Тема 3. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: национальные и международные стандарты.

Национальные и международные стандарты. Региональные и предварительные стандарты. Стандарты организаций для отрасли туризма и гостеприимства, предприятий питания. Основные понятия. Добровольное применение стандартов. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Правила принятия стандартов организаций. Международная организация по стандартизации ИСО. Сфера деятельности. Организационная структура. Цели и функции. Порядок разработки международных стандартов. Практика применения международных стандартов.

Тема 4. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: туристские и экскурсионные услуги.

Основные механизмы управления качеством на предприятиях туристской индустрии. Требования к обеспечению безопасности как механизм управления качеством туристских услуг. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности

туристов». Определение источников опасности и выявление мер по обеспечению безопасности. Проектирование туристских услуг. Значение национального стандарта РФ ГОСТ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг». Техника и технология составления проектной документации туроператора.

Тема 5. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: организация спортивного туризма в РФ.

Основные механизмы управления качеством туристских услуг спортивного туризма. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». Виды спортивного туризма. Национальный Стандарт ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования». Требования к подготовке и квалификации персонала для обслуживания туристов, требования к средствам размещения при организации спортивных туристских программ.

Тема 6. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: организация отдыха и оздоровления детей и юношества.

Основные механизмы управления качеством туристских услуг в области детского и юношеского туризма. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма». Национальный стандарт «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»: ГОСТ Р 52887-2018. «Требования к персоналу, его квалификации, размещению несовершеннолетних туристов, программам отдыха и досуга детей и юношества».

Тема 7. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: требования к информации для потребителей туристской услуги.

Туристская информация как механизм управления качеством туристской услуги. Виды информации, предоставляемой туристам в ходе приобретения и потребления туристской услуги. ГОСТ Р 53997-2010. ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования». Требования законодательства к информации об услугах при организации рекламы и реализации туристского продукта. ФЗ от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе»

Тема 8. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: средства размещения туристов.

Основные положения Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями и дополнениями)». Средства размещения, качество услуг которых регламентируется стандартами. ГОСТ Р 55322-2012 «Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания». ГОСТ Р 58187-2018 «Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования» Требование к персоналу как показатель качества гостиничных услуг. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

Тема 9. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: системы добровольной сертификации и классификации объектов туристской индустрии.

Добровольные системы сертификации – краткая характеристика основных российских добровольных систем сертификации: система

сертификации Гост Р, система сертификации ВНИИКи, система сертификации Роспотребнадзора. Классификация и ее отличие от сертификации. Классификация средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей. Требования к материально-техническому оснащению, персоналу, количеству и качеству услуг. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Приказ Федерального агентства по туризму от 8 сентября 2020 года N 287-Пр-20 «Об утверждении Правил классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей».

Тема 10. Управление качеством на предприятиях туристической индустрии: выставочно-ярмарочная и конгрессная деятельность.

Выставочно-ярмарочная и конгрессная деятельность как механизм управления качеством услуг: основные виды туристских выставок, ярмарок, конгрессов. Краткая характеристика крупнейших российских и мировых туристских выставок: их влияние на качество туристских услуг. ГОСТ 32608-2014 «Деятельность выставочно-ярмарочная. Термины и определения». ГОСТ Р 56765-2015 «Деятельность выставочно-ярмарочная. Основные положения (с Изменением N 1)». ГОСТ Р 53524-2009 «Конгрессная деятельность. Термины и определения».

Тема 11. Управление качеством на предприятиях туристической индустрии: услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.

Основные требования, предъявляемые к туристским услугам, предоставляемым людям с ограниченными физическими возможностями. Механизмы управления качеством туристских услуг, предоставляемых людям с ограниченными физическими возможностями. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». ГОСТ Р 50602-93 «Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 30471-96). Требования к организации туристского обслуживания для инвалидов».

Тема 12. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристической индустрии.

Основные параметры оценки качества туристских услуг целевыми потребителями (объективные/субъективные). Определение понятия «удовлетворенность целевого потребителя туристской услугой», факторы, влияющие на уровень удовлетворенности потребителя и пути его повышения. Методы мониторинга соответствия качества услуг на предприятиях туристской индустрии ожиданиям целевых потребителей. Социологические исследования и мониторинг информационного пространства как механизм оценки уровня удовлетворенности целевых потребителей туристскими услугами.

План проведения семинаров

1. Обсуждение значения санитарно-эпидемиологического законодательства Российской Федерации для развития отрасли туризма и гостеприимства.
2. Разработка схемы использования Общероссийского классификатора технико-экономической и социальной информации (акцент - услуги населению)

3. Обсуждение общей характеристики стандартов организаций для отрасли туризма и гостеприимства, предприятий питания.
4. Обсуждение основных этапов проектирования туристских услуг, факторов, учитывающихся при составлении модели туристской услуги, основных и дополнительных требований к туристским услугам и условиям обслуживания туристов.
5. Обсуждение основных требований к подготовке и квалификации персонала для обслуживания туристов и требования к средствам размещения при организации спортивных туров.
6. Обсуждение основных требований законодательства Российской Федерации к информации об услугах при организации рекламы и реализации туристского продукта.

7. Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю):

Формы текущего контроля успеваемости:

- устный опрос,
- практическое контрольное задание (решение типовых задач («кейс-стади»)).

Текущая аттестация. Защита реферата

Примерный перечень контрольных вопросов для устного опроса:

1. Обеспечение качества услуг – основная цель деятельности технического регулирования.
2. Нормативные документы стандартизации.
3. Значение Федерального Закона Российской Федерации «О техническом регулировании для развития туризма и гостиничного бизнеса».
4. Роль, цели и принципы стандартизации в Российской Федерации.
5. Характеристика стандартов туристских организаций.
6. Концепция развития национальной системы стандартизации и ее значение для туризма и гостеприимства.
7. Добровольная сертификация услуг туризма.
8. Добровольная сертификация средств размещения.
9. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р.
10. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
11. Туристские услуги. Требования по безопасности туристских услуг. Значение ГОСТ Р для оказания безопасных услуг размещения
12. Проектирование туристских услуг. Виды договоров со средствами размещения, квоты мест.
13. Требования к оказанию туристских услуг и размещению с людей с ограниченными физическими возможностями.
14. Требования к организации детского отдыха. Требования к размещению групп детей и подростков.
15. Активные виды туризма. Требования к персоналу. Требования к услуге размещения.
16. Гостиницы и иные средства размещения туристов. Общие требования.

17. Требования к персоналу гостиниц.
18. Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
19. Система классификации горнолыжных трасс.
20. Система классификации пляжей.
21. Требования к безопасности зданий (сооружений) и их значение для развития гостиниц Москвы.
22. Санитарные нормы и правила и их значение для функционирования гостиниц.
23. Основные требования к выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности.
24. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туристской отрасли.

Примерные темы рефератов:

1. Государственная политика РФ в области управления качества туристских услуг
2. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии: национальные и международные стандарты
3. Содержание и применение технических регламентов.
4. Стандарты организаций питания, туристских организаций.
5. Преимущества использования стандартов деятельности (с позиции потребителя и с позиции персонала организации).
6. Факторы, влияющие на безопасность туристских услуг.
7. Применение современных технологий, разработка и соблюдение стандартов – факторы, влияющие на повышение качества услуг.
8. Правила обслуживания гостей в средствах размещения.
9. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли.
10. Проблемы организации размещения (спортивные туристские программы, организованные детские группы, люди с ограниченными физическими возможностями).

Примерные темы практических контрольных заданий (решение типовых задач - «кейс-стади»):

1. «Кейс-стади» «Разработка стандартов»: студенты делятся на группы, каждая группа готовит проект стандарта в области туризма, разрабатываются разделы обязательных и альтернативных требований стандартов.

Примерный перечень вопросов для зачета:

1. Принципы технического регулирования.
2. Концепция развития стандартизации.
3. Виды стандартов.
4. Международная организация по стандартизации (ISO): цели, направления деятельности.
5. Стандарты организаций.
6. Объекты стандартизации в сфере туризма.

7. Стандарты по безопасности организации туристской деятельности.
8. Безопасность услуги размещения.
9. Проектирование туристских услуг для людей с ограниченными физическими возможностями.
10. Организация размещения инвалидов.
11. Проектирование туристской услуги с учетом видов размещения (по видам туризма).
12. Спортивный туризм: виды размещения туристов.
13. Организация отдыха и размещения детей и юношества.
14. Требования к предприятиям и персоналу и дополнительным услугам при организации отдыха и оздоровления детей.
15. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований стандартов. Цели надзора.
16. Правила добровольной сертификации услуг. Схемы сертификации.
17. Требования к экспертам и органам по сертификации и классификации услуг.
18. Технология проведения работ по сертификации услуг.
19. Требования федерального закона Российской Федерации к средствам размещения.
20. Требования к персоналу средств размещения.
21. Требования к информации при организации туристского и гостиничного обслуживания.
22. Инспекционный контроль за сертифицированными средствами размещения.
23. Основные требования законодательства Российской Федерации к конгрессной и выставочно-ярмарочной деятельности.
24. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.

Шкала и критерии оценивания

Промежуточная аттестация — *устный зачет*.

Оценка РО и соответствующие виды оценочных средств	Незачет	Зачет
Знания (виды оценочных средств: <i>устные опросы, рефераты</i>)	Фрагментарные знания или отсутствие знаний	Сформированные систематические знания или общие, но не структурированные знания
Умения (виды оценочных средств: <i>практические контрольные задания (решение типовых задач («кейс-стади»)</i>)	В целом успешное, но не систематическое умение или отсутствие умений	Успешное и систематическое умение или в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)
Навыки (владения, опыт деятельности) (виды оценочных средств: <i>практические</i>)	Наличие отдельных навыков или отсутствие навыков	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач или, в целом, сформированные навыки (владения), но используемые не в активной форме

контрольные задания (решение типовых задач («кейс-стади»))		
---	--	--

8. Ресурсное обеспечение:

- Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература:

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/А.Ю. Александров. - М.: - «Кронус», 2019. - 460 с
2. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/Г.М. Дехтярь. - М.: «Проспект», 2017. - 399 с.
3. Иванов И. А. Метрология, стандартизация и сертификация / Учебное пособие, Издательство: Лань, 2021
4. Ковынева Л. В. Организация управления качеством на предприятиях сервиса и туризма / Методологические указания, Хабаровск, Издательство ДВГУПС, 2020
5. Кусов И. С., Шабалина Н. В. Организация туристской деятельности / Учебное пособие, Майкоп, ЭЛИТ, 2021
6. Лебедева Ю. А. Организация мониторинга качества туристских услуг на муниципальном уровне / Монография, Издательский дом «Среда», Чебоксары, 2020

Дополнительная литература:

1. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования»
2. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования»
3. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
4. ГОСТ Р 56643-2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста»
5. ГОСТ Р 56197-2014 «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования»
6. ГОСТ Р 57581-2017 «Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования»
7. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
8. ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»
9. ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма»
10. ГОСТ Р 55698-2013 «Туристские услуги. Услуги пляжей. Общие требования»
11. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»
12. ГОСТ Р 57807-2017 «Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)»
13. ГОСТ Р 54605-2017 «Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования»
14. ГОСТ Р 55881-2013 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма»
15. ГОСТ Р 55881-2016 «Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов»
16. ГОСТ Р 57280-2016 «Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма»

17. ГОСТ Р 56597-2015 «Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала»
18. ГОСТ Р 57805-2017 «Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования»
19. ГОСТ Р 56221-2014 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования»
20. ГОСТ Р 57806-2017 «Туристские услуги в области самостоятельного туризма. Общие требования»
21. ГОСТ Р 56642-2015 «Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования»
22. ГОСТ Р 57287-2016 «Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях. Требования»
23. ГОСТ Р 57854-2017 «Услуги оздоровительного туризма. Общие требования»
24. ГОСТ Р 57286-2016 «Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования»
25. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
26. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»
27. ГОСТ 30594-97 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества»

- Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office EXCEL 2010, Microsoft Office WORD 2010, Microsoft Office POWER POINT 2010, MAP MAIKER, WINDOWS INTERNET EXPLORER

- Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:
реферативная база данных издательства Elsevier: www.sciencedirect.com

- Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости):

1. поисковая система научной информации www.scopus.com
2. электронная база научных публикаций www.webofscience.com
3. www.gost.ru – официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
4. www.unwto.org - официальный сайт Всемирной туристской организации
5. www.russiatourism.ru – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации
6. www.rata-news.ru – официальный информационный портал Российского Союза Туриндустрии
7. www.garant.ru – официальный сайт информационно-правового портала «Гарант»
8. www.consultant.ru - официальный сайт справочно-правовой системы «Консультатн»
9. <http://tourlib.net/lib.htm> - электронная библиотека «Туристская библиотека»

- Описание материально-технической базы:

Учебная аудитория с мультимедийным проектором

9. Язык преподавания: русский

10. Преподаватель (преподаватели): Ответственный за курс — Кружалин В.И., преподаватели: Кружалин В.И., д.г.н., профессор, заведующий кафедрой рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова, Валькова Т.М., к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова

11. Разработчики программы: Кружалин В.И., д.г.н., профессор, заведующий кафедрой рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова, Валькова Т.М., к.г.н., доцент кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова