Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.15 Управление качеством туристских услуг
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки)

Технология и организация туристских услуг
(наименование образовательной программы)

Очная, заочная
(форма обучения)

Год набора – 2026
Год изменения – Орел-2026

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Пашкевич Людмила Аркадьевна, к.т.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Заведующий кафедрой:

Меркулова Елена Геннадьевна, к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Рабочая программа дисциплины Б1.В.15 Управление качеством туристских услуг одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Среднерусского института управления – филиал РАНХиГС.

протокол № 11 от «30» июня 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания.....8
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания.....12
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.....18
7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля).....22
8. Учебная литература и ресурсы информационно-.....25
телекоммуникационной сети Интернет.....25
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....28

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

Дисциплина Б1.В.15 Управление качеством туристских услуг обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
B6/ B/03.6 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса / Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утв. приказом Министерства труда и	ПК-3	Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-3.4	Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	*ПК-3.4. З-1.* ***Знает*** основы проектной деятельности в туризме; *ПК-3.4. У-1.* ***Умеет*** проектировать объекты туристской деятельности.
	ПК-6	Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-6.2	Осуществляет координацию и контроль, проводит оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	*ПК-6.2. З-1.* ***Знает*** методы оценки эффективности системы контроля деятельности служб туристско-гостиничного комплекса; *ПК-6.2. У-1.* ***Умеет*** осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности служб туристско-гостиничного комплекса.

социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н					

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

4 з.е., 144 ак. час.

Очная форма обучения. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 61 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак. час на лекции, 32 ак. час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию. 65 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся, 18 ак. часов на самостоятельную работу на подготовку к экзамену. Контроль – 9 ак. ч. Форма промежуточного контроля – экзамен.

Заочная форма обучения. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 22 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак. час на лекции, 14 ак. час на практические занятия. 113 ак. часа на самостоятельную работу обучающихся. Контроль – 9 ак. ч. Форма промежуточного контроля – экзамен.

Б1.В.15 Управление качеством туристских услуг реализуется в 7-м семестре 4-го курса для очной формы обучения, на 5 курсе для заочной формы обучения.

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах:

– Рынок туристских услуг;

– Анализ потребителей и рынка объектов индустрии гостеприимства.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

– Организация туроперейтинга.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Роль качества в индустрии туризма. Управление качеством услуг в туризме.	60	8	0	0	14	0	0	0	0		0	8	30	Опрос, Тестирование, Реферат
Тема 2.	Методы оценки и системы управления качеством услуг в индустрии туризма.	73	10	0	0	18	0	0	0	0		0	10	35	Опрос, Тестирование, Реферат
Промежуточная аттестация		11	0	0	0	0	0	0	2	9		0	0	0	Экзамен
Итого		**144**	**18**	**0**	**0**	**32**	**0**	**0**	**2**	**9**		**0**	**18**	**65**	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Роль качества в индустрии туризма. Управление качеством услуг в туризме.	60	4	0	0	6	0	0	0	0		0	0	50	Опрос, Тестирование, Реферат
Тема 2.	Методы оценки и системы управления качеством услуг в индустрии туризма.	75	4	0	0	8	0	0	0	0		0	0	63	Опрос, Тестирование, Реферат
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9		0	0	0	Экзамен
Итого		**144**	**8**	**0**	**0**	**14**	**0**	**0**	**0**	**9**		**0**	**0**	**113**	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Роль качества в индустрии туризма. Управление качеством услуг в туризме. ПК-3.4, ПК-6.2.

Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг. Эволюция понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Правовое обеспечение качества. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.

Сущность и цели управления качеством услуг. Стратегические цели управления качеством услуг. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг. Политика туристской фирмы в области качества. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Факторы, определяющих требования к системе управления качеством услуг. Методы определения качества услуг. Петля качества. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме.

Тема 2. Методы оценки и системы управления качеством услуг в индустрии туризма. ПК-3.4, ПК-6.2.

Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность». Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. Методика SURVQUAL. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг предприятий гостеприимства. CRM – стратегии.

Этапы развития системы качества TQM. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий. Опыт внедрения системы TQM в российских предприятиях. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.

Семь инструментов управления и анализа процессов постоянного совершенствования: контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.15 Управление качеством туристских услуг входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных

средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

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

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

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

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

		4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

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

Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
		Для традиционной системы	Для бинарной системы
Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
		B	P/ Passed
Хорошо		C	P/ Passed
		D	P/ Passed
Удовлетворительно		E	P/ Passed
Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

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

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.15 Управление качеством туристских услуг используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: опрос, тестирование, реферат.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема 1. Роль качества в индустрии туризма. Управление качеством услуг в туризме. ПК-3.4, ПК-6.2.

Перечень вопросов для опроса:

1. Охарактеризуйте эволюцию понятия «качество».
2. Дайте определения терминам «качество», «требование», «градация», «возможности», «удовлетворенность потребителей».
3. В чем заключается различие понятий «полезность» и «качество»?
4. Дайте определение термину «услуга» и назовите ее основные свойства.
2. В чем суть понятий «туристский продукт» и «гостиничный продукт»?
3. В чем заключается специфика туристского продукта?
4. Назовите потребительские свойства, характеризующие качество туристского продукта.
5. Дайте определение термину «качество услуги». Какие составляющие включает это понятие?
6. Какие составляющие включает понятие «качество услуг»?
7. Дайте определения терминам «качество исполнения услуг» и «качество обслуживания».
8. Какие факторы влияют на качество туристского обслуживания?
9. Что такое материально-техническая база туризма?
10. Какую роль играет контроль формирования, продвижения и реали-

зации туров?

11. Охарактеризуйте понятие «безопасность туризма».

12. Назовите факторы риска в туризме.

13. Дайте характеристику типам и категориям качества услуг.

14. Какие требования предъявляют к гостинице с целью обеспечения безопасности жизни и здоровья гостей, сохранности их имущества?

15. Как понимают качество услуг и обслуживания руководство предприятия, персонал и клиент?

16. Назовите эволюционные этапы отношения к качеству на предприятиях.

17. Что понимают под управлением качеством обслуживания?

18. Дайте определения терминам «внутреннее», «материальное», «нематериальное», «психологическое» качество.

19. Дайте расширенное толкование термину «гостеприимство».

20. Назовите основные службы гостиничных предприятий?

21. Какие функции выполняет персонал служб приема и эксплуатации номерного фонда?

22. Какими особенностями обладают гостиничные услуги?

23. Назовите структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания, воспринимаемые гостем.

24. В чем заключаются сущность иерархии потребностей по Маслоу?

25. Сформулируйте комплекс дополнительных услуг, необходимый для гостиниц различного функционального назначения (туристско-экскурсионного, туристско-спортивного, делового, курортного).

Тестовые задания:

1. Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договора - это:

а) сертификация;
б) аттестация;
в) аккредитация;
г) согласование.

2. Нормативный документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики объектов стандартизации, принимаемый по соглашению сторон, - это:

а) стандарт;
б) сертификат;
в) лицензия;
г) договор

3. Принцип управления качеством, определяющий системный подход к обеспечению качества, - это:

а) принцип целенаправленности;

б) принцип плановости;
в) принцип системности;
г) принцип комплексности.

4. Понятие «качество» включает элементы:
а) объект, субъект, условия эксплуатации;
б) свойства, потребности, объект;
в) объект, потребности, характеристики;
г) потребности, субъект, свойства.

5. Представление о качестве основано на:
а) требованиях и пожеланиях потребителей
б) принципах деятельности производителей
в) законодательных требованиях государства

6. Петля (спираль) качества - это:
а) любой документ о соответствии продукта требуемому качеству;
б) совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству;
в) это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов;
г) концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

7. Механизм управления качеством включает:
а) издержки предприятия;
б) задачи стратегического планирования;
в) реализацию продукции.

8.Что является объектом стандартизации услуг в туризме:
а) туристская, гостиничная услуга;
б) производственный процесс оказания услуги;
в) турфирма, оказывающая услугу.

9. Цели стандартизации:
а) установление обязательных норм и требований;
б) установление рекомендательных норм и требований;
в) установление технических барьеров в международной торговле.

10. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?
а) необходимость производства современной эффективной продукции;
б) понимание и выполнение требований потребителей;
в) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.

Темы рефератов:

1. Оценка качества услуг туристского предприятия.
2. Анализ управления качеством услуг в гостинице.
3. Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг в турист-

ской фирме.

4. Планирование качества услуг в средствах размещения.

5. Качество услуг туристско-гостиничного комплекса. Анализ соответствия нормативным документам.

6. Влияние качества обслуживания на динамику развития туристского предприятия.

7. Оценка лояльности потребителей санаторно-курортных услуг.

8. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в туристской фирме.

9. Качество как способ повышения конкурентоспособности туристского предприятия.

10.Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг туроператорской или турагентской фирмы.

Тема 2. Методы оценки и системы управления качеством услуг в индустрии туризма. ПК-3.4, ПК-6.2.

Перечень вопросов для опроса:

1. Методы управления качеством в туризме.
2. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
3. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
4. Какова структура документации системы менеджмента качества?
5. Особенности самооценки организации.
6. Виды аудита качества.
7. Отечественные системы управления качеством.
8. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
9. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
10. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
11. Дайте классификацию и характеристику методов определения показателей качества услуг.
12. Экспертные методы оценки уровня качества услуг.
13. В чем заключается сущность методики SURVQUAL?
14. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.
15. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?
16. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
17. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
18. Раскройте содержание типологии элементов обслуживания по Кедотту-Терджену.

19. Концепция управления качеством ХАССП.

20. Принципы системы ХАССП.

21. Система управления качеством «Six sigma».

22. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях.

23. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.

24. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?

25. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.

26. Сущность и использование метода стратификации.

27. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.

28. Сущность и использование диаграммы Парето.

Тестовые задания:

1. ГОСТ Р 9001-2001 устанавливает требования, на основе которых можно:

а) улучшать деятельность организации

б) внедрить СМК

в) поддерживать СМК в рабочем состоянии и повышать ее результативность

г) сертифицировать СМК

д) заключать контракты

е) разработать систему менеджмента качества (СМК)

2. Какие показатели различают при проведении оценки уровня качества услуги?

а) показатели функционального качества

б) классификационные

в) ограничительные

г) показатели обслуживания

д) оценочные

е) показатели технического качества

3. Диаграмма Парето:

а) это особая форма вертикального столбикового графика

б) позволяет определить, какие имеются проблемы, и выбрать порядок их решения

в) обнаруживает количество вариаций, которые имеет процесс

г) имеет дело с измеряемыми данными и их распределением

д) позволяет представить относительную важность всех проблем или условий с целью выбора отправной точки для решения проблем

е) позволяет установить положительную взаимосвязь между двумя переменными

4. Повышение качества продукции и услуг организаций имеет непосредственную связь с достижениями научно-технического прогресса, которые в

основном связаны с:

а) новой продукцией и новыми услугами

б) благополучием потребителей продукции и услуг

в) новой технологией и новыми процессами предоставления услуг

г) созданием действенных систем контроля

д) новой системой управления

е) желанием организаций

5. Цикл PDCA, применяемый ко всем процессам СМК включает:

а) планирование

б) измерение

в) проверку

г) осуществление

д) действие

е) улучшение.

6. Принципами концепции TQM и системы международной стандартизации ИСО 9000 являются:

а) проблема управления качеством сфокусирована на потребителе;

б) проблема управления качеством сфокусирована на технической стороне менеджмента качества;

в) проблема управления качеством не предполагает дальнейшего развития в пределах имеющейся серии стандартов;

г) менеджмент качества должен постоянно совершенствоваться.

7.ИСО - это:

а) система качества;

б) стандарты качества;

в) концепция качества;

г) международная организация.

8. Главный принцип системы качества TQM:

а) получение прибыли;

б) функционирование предприятия;

в) удовлетворенность потребителя;

г) конкурентоспособность предприятия.

9. Менеджмент качества организации, охватывающий всю организацию, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха, - это:

а) тотальный менеджмент качества;

б) всеобщий контроль качества;

в) TQM;

г) TQC.

10. Метод SERVQUAL был разработан:

а) в 60-е годы XX века

б) в 80-е годы XX века

г) в 50-е годы XX века.

Темы рефератов:

1.Методы повышения качества гостиничных услуг.

2.Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства.

3.Анализ моделей восприятия качества туристских услуг потребителями.

4.Методы оценки технического и функционального качества гостиничных услуг.

5.Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятий гостеприимства.

6.Роль персонала в формировании качества обслуживания в предприятиях гостеприимства.

7.Характеристика стадий жизненного цикла туристского продукта.

8.Оценка туристского продукта и основные факторы повышения его конкурентоспособности на примере гостиничного предприятия.

9. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.

10. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.

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

Для решения тестовых и контрольных заданий студенту разрешается использование справочных материалов. Использование электронных средств запоминания и хранения информации, средств связи (телефоны, наушники и др.) не допускается.

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

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в устной форме.

Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами вопросов. Обучающийся приступает к подготовке к ответу. Время на подготовку – 40 минут. Обучающийся отвечает на каждый вопрос в билете, демонстрируя свои знания и умения. При необходимости обучающийся отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Роль качества в индустрии туризма. Управление качеством услуг в туризме. ПК-3.4, ПК-6.2.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество туристического продукта.

2. Требования к качеству. Ответственность за качество туристической услуги.

3. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”, «всеобщее руководство качеством».

4. Руководство по качеству. Политика в области качества.

5. Основные направления обеспечения качества туристического продукта.

6. Принципы обеспечения и управления качеством. Круг качества туристической услуги.

7. Факторы, влияющие на качество туристической услуги и их взаимосвязь с жизненным циклом услуги.

8. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.

9. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии маркетинговых исследований рынка.

10. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии проектирования и разработки нового продукта.

11. Процессы системы управления качеством на стадии технологической подготовки производства туристического продукта.

12. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии производства (комплектации) туристического продукта.

13. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии контроля качества.

14. Процессы системы управления качеством туристической услуги на этапе продвижения и продаж продукта на рынке.

15. Обеспечение качества и управление качеством на этапе обслуживания потребителей туристической услуги (этап реализации).

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Проблема: отсутствие в системе управления туристским предприятием системы управления качеством предоставления услуг.

Руководитель туристского предприятия после двухлетнего руководства коллективом, изучения опыта организации управления качеством услуг на предприятии провел анализ коммерческой деятельности, обращений постоянных клиентов, жалоб потребителей и участие в этой работе персонала туристской фирмы выявил отсутствие подсистемы управления качеством в общей системе управления предприятием. Задание: показать алгоритм формирования системы управления качеством на туристском предприятии.

Задание 2.

Проблема: отсутствие мотивации персонала в повышении качества ока-

зываемых услуг потребителю.

Доходы туристского предприятия по итогам года остались на уровне прошлого периода деятельности. В то же время, проведенный анализ генеральным директором туристского предприятия деятельности итогов года показал: - снижение количества постоянных клиентов, пользующихся услугами туристского предприятия; - возросшую текучесть кадров туристского предприятия; - напряженность взаимоотношений в коллективе.

Задание:

- обосновать причины снижения контингента постоянных клиентов туристского предприятия;

- сделать и обосновать прогноз доходов предприятия на следующий год (снижение, прежний уровень, увеличение);

- предложит превентивные меры, необходимые для формирования мотивации персонала по повышению качества оказываемых услуг потребителю.

Тема 2. Методы оценки и системы управления качеством услуг в индустрии туризма. ПК-3.4, ПК-6.2.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

1. Сущность теории «Тотального управления качеством» (TQM).
2. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000.
3. Подходы, применяемые в управлении качеством.
4. Процессный подход в управлении качеством.
5. Модель управления качеством в операторы на основе стандартов ISO 9000 и принципов TQM.
6. Концепция управления качеством в туристических фирмах и организациях.
7. Документация СМК.
8. Общие подходы к созданию СМК.
9. Этапы разработки и внедрения СМК.
10. Сертификация СМК.
11. Характеристика процессов СМК.
12. Использование базовых методов контроля качества туристического продукта.
13. Характеристика статистических методов контроля качества на примере контрольного листа и диаграммы Исикавы (привести конкретные примеры).
14. Характеристика статистических методов контроля качества на примере гистограммы и диаграммы Парето.
15. Характеристика современных инструментов оперативного управления качеством.
16. Классификация показателей качества туристического продукта.

17. Характеристика группы показателей назначения туристического продукта.

18. Характеристика показателей качества групп эстетичности и комфортности туристической услуги.

19. Характеристика показателей качества групп надежности и безопасности туристического продукта.

20. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.

21. Алгоритм комплексной количественной оценки качества туристической услуги.

22. Иерархическая структура показателей качества туристической услуги (на конкретном примере).

23. Методы определения значений показателей качества туристического продукта.

24. Проведение экспертной оценки показателей качества туристической услуги.

25. Определение комплексного показателя качества туристической услуги.

1.2. Контрольные задания.

Задание 1.

Проблема: недостаточная вовлеченность персонала туристского предприятия в работу по повышению качества оказываемых услуг потребителю.

По результатам продаж туристского продукта в туристском предприятии имеют дополнительное вознаграждение только менеджеры турфирмы, осуществляющие реализацию туристского продукта.

Задание:

- обосновать причины неудовлетворенности остальных членов коллектива;
- показать возможные меры, необходимые для принятия мероприятия алгоритм формирования системы управления качеством на туристском предприятии.

Задание 2.

Проблема: качество услуг, предоставляемых в коллективных средствах размещения России, уступает аналогичным аналогам в зарубежных странах.

Привести примеры гостиничных цепей Российской Федерации и соотнести качество оказываемых ими услуг с зарубежными гостиничными цепями, оказывающими услуги по размещению на территории нашей страны.

Задание: оформить в форме SWOT-анализа.

6.3. Критерии и шкала оценивания.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в	отлично

полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, решил предложенные практические задания без ошибок	
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	хорошо
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы. Материал излагает фрагментарно и непоследовательно, допускает ошибки в применении метода решения, задачу решает частично; имеет затруднения при выборе методов для решения задач. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	удовлетворительно
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	неудовлетворительно

6.4. Обучающиеся при подготовке ответа могут пользоваться программой учебной дисциплины, справочными материалами. Использование электронных средств запоминания и хранения информации, средств связи (телефоны, наушники и др.) не допускается.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного

плана.

Подготовка к лекции заключается в:

- внимательном прочтении материала предыдущей лекции;
- знакомстве с темой предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- предварительном знакомстве с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- записи возможных вопросов для преподавателя на лекции.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему реферата по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти

частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Реферат и/или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность – до 15 минут. Вторая часть – выступление обучающихся с рефератами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Примерная продолжительность – 20-25 минут. После рефератов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Выполнение домашнего задания.

Для успешного усвоения дисциплины студенту необходимо регулярно заниматься самостоятельной работой: аудиторной и внеаудиторной. Студент регулярно должен прорабатывать темы лекционных занятий, занимаясь с конспектом лекций и рекомендованной литературой.

В результате студент должен продемонстрировать знание основных теоретических понятий, умение применять их при выполнении заданий, способность грамотно и четко формулировать их содержание на экзамене. Кроме того, студент должен продемонстрировать умение логически верно строить рассуждение и обосновывать полученные результаты.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и

популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Подготовка к экзамену.

К промежуточной аттестации в форме экзамена необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Предварительная подготовка включает знакомство с учебно-методической документацией: программой дисциплины; перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть; тематическими планами лекций, семинарских занятий; контрольными мероприятиями; учебниками, учебными пособиями по дисциплине; перечнем вопросов к экзамену. При подготовке к аттестации необходимо иметь четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми необходимо овладеть при изучении дисциплины.

Также на предварительном этапе необходимо проверить полноту, правильность и аккуратность конспектов занятий, систематизировать материалы самостоятельной и индивидуальной работы.

При подготовке материалов по перечню конкретных вопросов экзамена необходимо вначале разобрать теоретические основы учебного материала, выучить формулировки основных определений. После проработки теоретического материала необходимо просмотреть различные задания практического содержания. Наиболее проблемные вопросы необходимо выделить и получить по ним консультацию преподавателя.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214970.

2. Пахомова, О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст:

электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2114826

3. Смолькин, В. П. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие / В. П. Смолькин. — Ульяновск : УлГУ, 2021. — 89 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/314546

8.2. Дополнительная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг: учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/144911

2. Полухина, А. Н. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / А.Н. Полухина, М.Ю. Шерешева, В.В. Лежнин. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 329 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1896454. - ISBN 978-5-16-017907-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1896454

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

2. ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 №114 [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_11376/ 114-ФЗ

3. Закон РФ «О государственной границе Российской Федерации» от 01.04.1993№ 4730-1 [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_3140/

4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_333756/

5. Распоряжение правительства РФ от 5 мая 2018 года № 872-р «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)» [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://docs.cntd.ru/document/557414759

6. Гражданский кодекс РФ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

7. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/

8. Кодекс торгового мореплавания РФ от 30.04.1994 № 81-ФЗ. [Элек-

тронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22916/.

9. «Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации» от 07.03.2001 N 24-ФЗ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_30650/

10. «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 29.12.2022) [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/

11. Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10.01.2003 № 18-ФЗ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40444/

12. ГОСТ Р ИСО 9000—2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

13. ГОСТ Р 53103-2008 Деятельность выставочно-ярмарочная. Термины и определения. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

14. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

15. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

16. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

17. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

18. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

19. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

20. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

21. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml.

8.4. Интернет-ресурсы

1. Все о туризме и путешествиях [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.travel.ru
2. Все о путешествиях и туризме [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.besttours.ru
3. Деловой туристский портал [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.btp.ru
4. Ежедневная электронная газета для профессионалов туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.ratanews.ru
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс] - Режим доступа: http:// www.russiatourism.ru
6. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии (РСТ) [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.rata.ru
7. Портал «Туристская информационная система» [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.tos.ru
8. Профессиональный туристический портал ТурДом [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.tourdom.ru
9. Туристическая система для профессионалов туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.profi.tury.ru
10. Турбизнес для профессионалов [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.travelinform.ru
11. Официальный сайт информационно-аналитического журнала «Турбизнес» [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.tourbus.ru/
12. Новости туристического рынка [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.trn-news.ru/market
13. Аналитика российского туристического рынка [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://rusbase.com/news/travel-market-russia/

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

Требования к аудитории: лекционные; семинарские; помещения для самостоятельной работы.

Требования к оборудованию: доска; проектор; компьютер (стационарный) или ноутбук.

Требования к программному обеспечению:

Наименование программного обеспечения	Назначение
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe Acrobat	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
Adobe reader	Просмотр, печать и внесение аннотаций в до-

	кументы PDF. Свободная лицензия
Draw.io	Бесплатный онлайн-сервис для создания диаграмм, блок-схем и визуальных схем
Kaspersky Endpoint Security	Антивирусное ПО
MS Office	Пакет офисных приложений
Open Office	Свободный пакет офисных приложений. Свободная лицензия
ГАРАНТ	Справочно-правовая система
Консультант Плюс	Справочно-правовая система
Яндекс Диск	Облачное хранилище для файлов, данных и видео от Яндекс