

Государственное автономное образовательное  
учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Гатчинский государственный университет»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ»**

Направление подготовки

**43.03.02 – Туризм**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения

заочная

Гатчина

2025

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством обслуживания в туризме» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) образовательной программы – Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «Гатчинский государственный университет»

Разработчик: к.э.н, доцент, доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами Иванова Н.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «10» декабря 2025 г. Протокол №7.

## СОДЕРЖАНИЕ

с.

|                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.Пояснительная записка .....                                                                                                                                                                                                                         | 4  |
| 2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....                                                                                                          | 6  |
| 3.Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                                                                                                                         | 7  |
| 4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся ..... | 8  |
| 5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....                                                                | 9  |
| 6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....                                                                                                                                        | 11 |
| 7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....                                                                                                                                     | 12 |
| 8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....                                                                                                                                            | 13 |
| 9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины                                                                                                                                                                                        | 14 |
| 10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....                                                                                                                                                   | 18 |
| 11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....                                            | 19 |
| 12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....                                                                                                                                  | 20 |

## **1. Пояснительная записка**

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с двумя показателями: уровнем цены и уровнем качества производимых товаров и услуг. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место. Производительность труда и экономия всех видов ресурсов уступают место качеству продукции. Качество – это авторитет фирмы, увеличение прибыли, рост процветания, поэтому работа по управлению качеством фирмы является важнейшим видом деятельности для всего персонала, от руководителя до конкретного исполнителя. Качество производимой продукции (товаров или услуг) – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Рост качества производимой продукции – характерная тенденция работы ведущих фирм мира.

Предприятия сферы туризма также не являются исключением. За последнее десятилетие существенно увеличилось число организаций в индустрии туризма, возросла занятость в этой сфере, расширился спектр предлагаемых услуг, обострилась конкуренция. Именно поэтому все более заметную роль играет управление качеством продукции и услуг. Объясняется это, тем, что качество, наряду с ценой, гарантиями, сроками обслуживания и сервисом является наиболее весомым слагаемым конкурентоспособности услуг, что обусловило необходимость изучения дисциплины «Управление качеством обслуживания в туризме» в рамках подготовки студентов по направлению «Туризм».

Целями освоения дисциплины «Управление качеством обслуживания в туризме» является формирование системы теоретических знаний об управлении качеством и практических навыков в области управления качеством в туризме.

Задачи дисциплины:

- изучение основных понятий в области управления качеством, методических подходов к оценке качества и конкурентоспособности, средств и методов управления качеством и конкурентоспособностью;
- ознакомление с отечественным и зарубежным опытом деятельности предприятий туризма по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- приобретение навыков в разработке практических рекомендаций по обеспечению эффективного управления качеством обслуживания в туризме.

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

Дисциплина Б1.О.22 «Управление качеством обслуживания в туризме»  
участвует в формировании следующих компетенций:

| Компетенции                                                                                                                         | Индикаторы                                                                                                      | Дескрипторы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОПК-2 -</b><br>Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью                                        | ОПК-2.3.<br>Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.             | <b>Знания:</b><br>Влияния контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы на качество обслуживания в туризме<br><b>Умения:</b><br>Анализировать методы и приемы контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы, влияющих на качество обслуживания в туризме<br><b>Навыки:</b><br>Выбора оптимальных методов контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы для обеспечения качественного обслуживания в туризме |
| <b>ОПК-3 -</b><br>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1<br>Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. | <b>Знания:</b><br>Факторов, влияющих на качество обслуживания в туризме<br><b>Умения:</b><br>Оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон<br><b>Навыки:</b><br>Выбора оптимальных методов управления качеством обслуживания в туризме                                                                                                                                                                                                       |

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.22 «Управление качеством обслуживания в туризме» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению *43.03.02 Туризм*.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция | Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной | Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2            | -                                                                                              | Организация туристской деятельности<br>Менеджмент в туризме                                                         | Производственная практика (Преддипломная практика)                                          |
| ОПК-3            | -                                                                                              | Стандартизация и сертификация                                                                                       | Производственная практика (Преддипломная практика)                                          |

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных

**на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление качеством обслуживания в туризме» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часа.

| курс                                                       |                      | № курса<br>2 | Всего,<br>ак. часов |
|------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|---------------------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)                |                      | 108/3        | 108/3               |
| Контактная работа                                          | Лекции               | 4            | 4                   |
|                                                            | Практические занятия | 6            | 6                   |
| Самостоятельная работа                                     |                      | 89           | 89                  |
| Вид промежуточной аттестации<br>(конт. раб./ самост. раб.) | Экзамен              | 0,3/8,7      | 9                   |

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

**Распределение часов учебной работы студентов**

| №      | Наименование раздела дисциплины (тема)               | всего | Трудоемкость |                |              |              | Содержание                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------|-------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                      |       | лекции       | практичзанятия | лабrrзанятия | самострaбота |                                                                                                                                                                                     |
| 2 курс |                                                      |       |              |                |              |              |                                                                                                                                                                                     |
| 1.     | Основные понятия и определени я в области управления | 21    | 1            | 1              |              | 19           | Различные трактовки понятия качество. Квалиметрия. Роль управления качеством продукции и услуг в современных системах управления предприятиями туризма. Философия качества и методы |

|    |                                  |    |   |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------|----|---|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | качеством                        |    |   |   |    | обеспечения качества. Постулаты Деминга. Отличия европейского, американского и японского подхода к управлению качеством.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. | Системы менеджмента качества     | 22 | 1 | 1 | 20 | Теоретические основы менеджмента качества в туризме. Концепция Всеобщего Управления Качеством (ВУК) (TQM). Ключевые элементы ВУК: акцент на потребителя, базирование решений на фактах, постоянное улучшение качества, внимание процессам, вовлеченность в работу всех. Классификация процессов в рамках ВУК. Постоянное улучшение качества. Политика рассредоточения. Типы качества.                                  |
| 3. | Качество обслуживания клиентов.  | 22 | 1 | 1 | 20 | Понятия качество услуги и качество обслуживания. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги. Составляющие качества услуг: качество исполнения услуг, качество обслуживания населения (организация обслуживания, культура обслуживания). Принципы планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы туризма. |
| 4. | Оценка и характеристики качества | 12 | 1 | 1 | 10 | Методы контроля качества услуг и обслуживания. Концепция «нейтральных зон» Ч. Бернарда. Типология эффективности элементов обслуживания                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                                                      |    |  |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------|----|--|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | обслуживания. Научнотехническая информация по качеству обслуживания. |    |  |   |    | Е. Кедотт и Н. Терджен. Проблемы управления качеством обслуживания. Критерии значимости услуг для потребителей. Требования к качеству услуг. Пятиступенчатая модель качества обслуживания. Параметры качества услуг на основе их значимости для потребителей. Восприятие потребителем качества обслуживания. Научнотехническая информация по качеству обслуживания: основные источники. |
| 5. | Процесс управления качеством обслуживания.                           | 11 |  | 1 | 10 | Процесс управления качеством в сфере обслуживания как составная часть деятельности по предоставлению услуги. Политика в                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|         |                                                              |     |   |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------|-----|---|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | Контроль качества процесса сервиса.                          |     |   |     |     | области обеспечения качества услуг. Методы реализации политики обеспечения качества услуг. Понятие относительное качество. Методика выявления относительного качества. Комплекс стандартов ИСО серии 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качеством». Федеральный Закон РФ «О техническом регулировании». Разработка системы качества. Элементы системы качества. Методы управления качеством процессов сервиса. Основные принципы обеспечения качественного обслуживания. Стандарт обслуживания. Методы мониторинга потребностей потребителей. Контроль качества. |
| 6.      | Ресурсы процесса сервиса и их роль в обеспечении и качества. | 11  |   | 1   | 10  | Сущность ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества. Виды ресурсов и показатели их использования. Человеческие ресурсы в туризме. Качество руководства и качество персонала. Потребности руководства и персонала. Иерархия человеческих потребностей Маслоу. Система мотивации персонала. Оценка качества работы персонала. Методология оценки качества работы персонала. Профессиональные стандарты и этика обслуживания потребителей. Критерии оценки качества работы персонала. Профессиональная подготовка и переподготовка персонала сферы туризма.                  |
| Экзамен |                                                              | 9   |   | 0,3 | 8,7 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Итого   |                                                              | 108 | 4 | 6   | 89  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) Самостоятельная работа студентов**

| № | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля |
|---|-----------------------------|------------------------|----------------|
|---|-----------------------------|------------------------|----------------|

|    |                                                                                                                            |    |                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 29 | Консультация преподавателя, устное собеседование        |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации                                     | 30 | Представление информации в обработанном виде            |
| 3. | Подготовка к текущей аттестации (тестирование и написание контрольной работы)                                              | 30 | Тесты, контрольная работа                               |
| 4. | Подготовка к промежуточной аттестации (итоговый тест, ситуационные задачи)                                                 | 30 | Устное собеседование, Тестирование, ситуационные задачи |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/563336> (дата обращения: 31.10.2025).

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/566313> (дата обращения: 31.10.2025).

3. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление качеством обслуживания в туризме».

#### **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Организаторы гостиничного бизнеса

4. Основные гостиничные услуги
5. Охарактеризуйте различные виды тарифов
6. Продукт «гостиница»

7. Организационная структура гостиницы.
8. Различные типы организационной структуры управления
9. Основные службы гостиничного комплекса.
10. Основные гостиничные тарифы. Особые тарифы. Условия применения
11. Гибкое ценообразование в гостинице
12. Система добровольной классификации гостиниц и других средств размещения.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Зависимость между качеством и спросом.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостинично-ресторанном бизнесе.
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Перспективные франчайзинговые предприятия в общественном питании.
21. Организация обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

**а) нормативные правовые акты:** 1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"

### **б) основная литература:**

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/563336> (дата обращения: 31.10.2025).

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/566313> (дата обращения: 31.10.2025).

### **в) дополнительная литература:**

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/565053> (дата обращения: 31.10.2025).

4. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/566313> (дата обращения: 31.10.2025).

5. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/559619> (дата обращения: 31.10.2025).

**г) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ) // [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal/>

2. Портал о менеджменте качества // [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://quality.eur.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения

использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков составления и анализа документов. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия нормативного материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Открытые тестовые задания (без вариантов ответов) выявляют знание соответствующих нормативных или учебных положений. Закрытые тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине *«Управление качеством обслуживания в туризме»* включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе коллективного обсуждения результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

Оценочные и методические материалы по дисциплине представлены в ФОММ.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что экзамен является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины.

Экзамен может проводиться как в форме собеседования, так и в форме тестирования.

Решение преподавателя об итоговой аттестации принимается по результатам всего собеседования на основе полноты и достоверности изложенного ответа и проявленных умений практического применения теоретических знаний.

Экзамен может быть проведен в форме итогового тестирования. В этом случае следует максимально сконцентрировать для решения тестовых заданий, отвечая максимально точно и полно в строго установленных пределах времени. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам проверки решений теста, в зависимости от шкалы оценки.

В процессе работы с нормативными источниками необходимо учитывать, что правовые явления существуют не в статическом, а в динамическом ряде. Поэтому необходимо внимательно следить за тем, чтобы используемые источники отражали правовую действительность, а не только историческую ретроспективу.

Работа с печатными изданиями предполагает изучение современной научной литературы, практики туризма, поэтому рекомендуется работать в электронных библиотечных системах, кроме того, целесообразно изучить статьи в специальных периодических изданиях. Также можно использовать материалы официальных сайтов органов государственного и муниципального управления, организаций туризма, профильных порталов, находящиеся в открытом доступе сети Internet. Полезно учитывать, что многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

## **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Управление качеством обслуживания в туризме»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем** Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows XP, 7, 8.X *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access *Проприетарная*);

3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (FoxitReaderGNU LesserGeneralPublicLicense);

4) Web-браузер (MozillaFirefoxGNU LesserGeneralPublicLicense);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

1. Hotelier.PRO <https://hotelier.pro/>
2. АССОЦИАЦИЯ ГЛЭМПИНГОВ <https://glamping-association.ru/>
3. Агентство стратегических инициатив <https://asi.ru/>
4. Каталог практик в туризме <https://smarteka.com/practices?categories%5B0%5D=7>
5. ТурАкселератор <http://tur-akselerator.ru/>
6. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации <http://rha.ru>
7. Официальный сайт Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО) <https://frio.ru/company/>
8. ProHotel Портал про гостиничный бизнес <https://prohotel.ru/>
9. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии Гостеприимства (ОСИГ) <https://ocig.ru/>
10. Туристический портал «В Отпуск.Ру» <http://www.votpusk.ru>
11. Туристический портал Ленинградской области <http://www.lentravel.ru/>
12. Всемирная туристская организация (UNWTO) [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
13. Национальный туристический портал RUSSIA.TRAVEL <https://russia.travel/>
14. Портал Турпром. <https://www.tourprom.ru/>
15. Profi.travel <http://profi.travel/>
16. Туризм в Минэкономразвития <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
17. Минэк туристический [https://vk.com/minec\\_tourism](https://vk.com/minec_tourism)

18. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ) <https://www.rst.gov.ru/portal/gost>
19. Всемирная география. Портал. <http://worldgeo.ru/>
20. Портал Культура России. <http://www.russianculture.ru/>
21. Русское географическое общество <https://rgo.ru/>

## **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Специализированные аудитории:</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы* |
| <b>Технические средства обучения:</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду                                                                                                          |
| <b>Специализированные аудитории:</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*                                   |
| <b>Технические средства обучения:</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| мультимедийный комплекс                                                                                                                                                                                                                                              |
| компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11                                                                                                                                                                                                               |

Пронумеровано и  
прошито 21

Учебно-методический  
центр

Зав. УМО МГУ. Ковязина

