

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

О.М. Коробкова

19.05.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С. Джангазиева

19.05.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ»**

Составитель(и)

**Палаткин Владимир Владимирович, доцент
кафедры педагогических практик и сервисных
индустрий,
Хаджаева Анастасия Андреевна, ассистент
кафедры педагогических практик и сервисных
индустрий**

Согласовано с работодателями:

**Глазырина Л.Т., генеральный директор ООО
«Центр путешествий Колумб» (Франчайзинг
PegasTouristik);
Обручев А.В, директор ООО Санаторно-
оздоровительный лагерь круглогодичного
действия «Астраханские зори»
43.04.02. Туризм**

Направление подготовки /
специальность

Направленность (профиль) /
специализация ОПОП
Квалификация (степень)

**Организация управления
туристскими дестинациями
магистр**

Форма обучения

очная

Год приёма

2025

Курс

1 (по очной форме)

Семестр(ы)

1 (по очной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Целями освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является: знакомство с методами организации управления качеством услуг предприятий индустрии туризма путем создания системы менеджмента и оценки качества, обеспечивающей повышение конкурентоспособности организации на туристском рынке.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»:

- формирование навыков принятия нестандартных решений, направленных на повышение качества услуг, управления качеством услуг, персоналом, знание методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристической индустрии;
- овладение методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда, управления системой качества организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Управление качеством услуг в туризме» относится к обязательной части и осваивается в 1 семестре.

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» являются знание базовых терминов и основополагающих понятий, связанных с профессиональной деятельностью, умение работать с источниками, анализировать фактический материал, навыки работы с информацией, командной работы. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано прочной основой для подготовки будущих специалистов. Оно не только отвечает на вызовы современности, но и закладывает основы для успешной карьеры студентов, их всестороннего развития и адаптации в профессиональном мире. Это инициатива, направленная на формирование качественных специалистов, способных справляться с изменениями и требованиями, стоящими перед ними в их будущей деятельности.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

– *«Менеджмент в туризме»*

Знания: Экономика туризма, маркетинг туристических услуг, правовое регулирование туристической деятельности, география туристических направлений, основы гостиничного менеджмента, психология потребительского поведения, межкультурные коммуникации, этика делового общения, бухгалтерский учет и финансовый анализ, история и культурология, методы статистического анализа, информационные технологии в туризме, системы бронирования, управление персоналом, стратегический менеджмент, риск-менеджмент, основы страхования в туризме, документооборот, инновации в туристической индустрии, экологический туризм, устойчивое развитие туристических направлений.

Умения: Планирование туристической деятельности, разработка туристических продуктов, калькуляция стоимости туров, ведение переговоров, работа с клиентами, разрешение конфликтных ситуаций, организация мероприятий, анализ рынка, прогнозирование спроса, формирование ценовой политики, продвижение туристических услуг, управление каналами сбыта, проведение презентаций, работа с возражениями, управление командой, принятие управленческих решений, организация рабочего процесса, оценка эффективности бизнес-процессов, стратегическое планирование, управление качеством обслуживания.

Навыки: Владения методиками анализа туристического рынка, техниками продаж туристических услуг, инструментами цифрового маркетинга, навыками работы в системах бронирования, приемами эффективной коммуникации, методами оценки качества обслуживания, технологиями разработки туристических маршрутов, инструментами проектного управления, методами оптимизации бизнес-процессов, навыками документооборота, приемами управления персоналом, методами антикризисного управления,

технологиями обеспечения безопасности туристов, инструментами финансового планирования, методами оценки рисков, навыками работы с правовыми документами, технологиями внедрения инноваций, методами повышения конкурентоспособности туристических услуг.

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):

- «Технология управления в сфере туризма»
- «Брэндинг туристских дестинаций»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) Общепрофессиональные (ОПК):

ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма.

ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления.

ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции и	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)

ОПК-1	ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию туристской организации на основе выявленных потребностях в изменениях	современные технологические концепции в туризме, методы выявления потребностей в изменениях, принципы формирования технологической концепции туристской организации, инструменты анализа качества услуг, факторы, влияющие на технологические изменения в туристской сфере	анализировать технологические потребности туристской организации, выявлять необходимость в технологических изменениях, формировать технологическую концепцию туристской организации, оценивать влияние технологических изменений на качество услуг, определять приоритетные направления технологического развития	методами диагностики технологического состояния туристской организации, инструментами выявления потребностей в изменениях, технологиями формирования и корректировки технологической концепции, навыками оценки влияния технологических изменений на качество услуг, методами интеграции технологических инноваций в деятельность туристской организации
-------	---	--	---	--

<p>ОПК-1.2. Разрабатывает процесс внедрения инновационных технологий в деятельность предприятий туризма</p>	<p>инновационные технологии в туризме, методики разработки процесса внедрения инноваций, этапы внедрения технологических новаций, критерии оценки эффективности инновационных технологий, методы преодоления сопротивления изменениям</p>	<p>разрабатывать план внедрения инновационных технологий, оценивать готовность предприятия к инновациям, адаптировать инновационные технологии к специфике туристского предприятия, прогнозировать влияние инноваций на качество услуг, разрабатывать механизмы управления инновационными процессами</p>	<p>методами планирования инновационной деятельности, технологиями адаптации инноваций к условиям конкретного предприятия, инструментами оценки эффективности инновационных технологий, навыками управления проектами по внедрению инноваций, техниками минимизации рисков при внедрении инновационных технологий</p>
<p>ОПК-1.3. Организует процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</p>	<p>принципы организации процесса внедрения технологических новаций, современное программное обеспечение в сфере туризма, методы управления изменениями, факторы успешного внедрения новаций, критерии оценки эффективности внедрения программного обеспечения</p>	<p>разрабатывать план внедрения технологических новаций, организовывать процесс внедрения программного обеспечения, координировать деятельность персонала при внедрении новаций, проводить обучение персонала работе с новыми технологиями, оценивать результаты внедрения технологических новаций</p>	<p>методами организации процесса внедрения новаций, навыками работы с современным программным обеспечением в туризме, техниками обучения персонала, инструментами контроля процесса внедрения технологических новаций, методами оценки влияния технологических новаций на качество услуг</p>

ОПК-2	<p>ОПК-2.1. Способен обосновывать выбор стратегии развития туризма на основе исследования целевых туристских рынков</p>	<p>методы исследования туристских рынков, типы стратегий развития туризма, критерии выбора стратегии развития, взаимосвязь стратегии развития и качества туристских услуг, методы сегментации целевых туристских рынков</p>	<p>проводить исследования целевых туристских рынков, анализировать потребности и ожидания потребителей, обосновывать выбор стратегии развития туризма, оценивать влияние выбранной стратегии на качество услуг, формулировать стратегические цели по развитию качества услуг</p>	<p>методами исследования туристских рынков, инструментами стратегического анализа, техниками обоснования стратегических решений, навыками разработки стратегий развития с учетом требований к качеству услуг, методами оценки эффективности выбранной стратегии</p>
	<p>ОПК-2.2. Способен обосновывать рациональное использование ресурсов для обеспечения устойчивого развития туризма</p>	<p>виды ресурсов туристской индустрии, принципы рационального ресурсопользования в туризме, критерии устойчивого развития туризма, взаимосвязь ресурсного обеспечения и качества туристских услуг, методы оценки эффективности использования ресурсов</p>	<p>анализировать ресурсный потенциал туристской дестинации, разрабатывать планы рационального использования ресурсов, оценивать влияние ресурсного обеспечения на качество услуг, внедрять ресурсосберегающие технологии, формировать модели устойчивого развития туризма</p>	<p>методами оценки ресурсного потенциала, инструментами планирования ресурсного обеспечения, технологиями рационального ресурсопользования, навыками разработки программ устойчивого развития туризма, методами оптимизации ресурсного обеспечения качества услуг</p>

	<p>ОПК-2.3. Использует методы стратегического планирования и прогнозирования туристской деятельности на различных уровнях управления</p>	<p>методы стратегического планирования в туризме, технологии прогнозирования туристской деятельности, уровни управления в туризме, взаимосвязь стратегического планирования и управления качеством услуг, принципы формирования стратегических программ развития туризма</p>	<p>применять методы стратегического планирования, разрабатывать прогнозы развития туристской деятельности, адаптировать методы планирования к различным уровням управления, интегрировать требования к качеству услуг в стратегические планы, оценивать результаты реализации стратегических планов</p>	<p>инструментами стратегического планирования, методами прогнозирования туристской деятельности, навыками разработки стратегических программ с учетом требований к качеству услуг, техниками адаптации стратегий к различным уровням управления, методами оценки эффективности стратегических планов</p>
ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Способен разработать и внедрить систему управления качеством туристских услуг</p>	<p>принципы и методы управления качеством, структуру и элементы системы управления качеством туристских услуг, международные стандарты качества, процессный подход в управлении качеством, особенности разработки и внедрения системы управления качеством в туризме</p>	<p>разрабатывать концепцию системы управления качеством туристских услуг, формировать политику и цели в области качества, внедрять систему управления качеством на предприятиях туризма, оценивать результативность системы управления качеством, осуществлять непрерывное совершенствование системы управления качеством</p>	<p>методами разработки системы управления качеством, инструментами внедрения системы управления качеством, техниками вовлечения персонала в процессы управления качеством, навыками документирования системы управления качеством, методами оценки и совершенствования системы управления качеством</p>

ОПК-3.2 Способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	нормативные документы по качеству туризме, принципы стандартизации и сертификации в туристской индустрии, международные и национальные системы стандартизации, процедуры сертификации туристских услуг, нормативно-правовую базу в области качества туристских услуг	применять нормативные документы по качеству практической деятельности, использовать стандарты при разработке туристских услуг, организовывать процесс сертификации туристских услуг, интерпретировать требования нормативных документов, разрабатывать внутренние стандарты качества	навыками работы с нормативными документами по качеству, методами стандартизации туристских услуг, процедурами подготовки к сертификации, инструментами внедрения требований стандартов деятельность туристской организации, техниками разработки внутренней нормативной документации по качеству
ОПК-3.3. Осуществляет контроль и мониторинг качества услуг в сфере туризма	методы контроля качества услуг, принципы организации мониторинга качества, показатели качества туристских услуг, инструменты измерения качества услуг, технологии сбора и анализа информации о качестве услуг	разрабатывать систему контроля качества туристских услуг, организовывать мониторинг качества, анализировать результаты контроля и мониторинга, выявлять несоответствия и разрабатывать корректирующие мероприятия, использовать методы статистического контроля качества	методами контроля качества туристских услуг, инструментами мониторинга удовлетворенности потребителей, навыками сбора и анализа данных о качестве услуг, техниками измерения показателей качества, методами разработки корректирующих и предупреждающих действий

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной формы обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	29,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	14
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	14
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	78,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	экзамен – 1 семестр

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	для очной формы обучения						К Р / К П	СР , час .	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Контактная работа, час.									
	Л		ПЗ		ЛР					
Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП					
Тема 1. «Теоретические основы управления качеством в туризме»	2		2					13	17	Тест.
Тема 2. «Международные и национальные стандарты качества в туризме»	2		2					13	17	Семинар
Тема 3. «Системы менеджмента качества в организациях туристской индустрии»	2		2					13	17	Тест
Тема 4. «Методы оценки и контроля качества туристских услуг»	2		2					13	17	Семинар
Тема 5. «Управление качеством туристской дестинации»	4		4					13	21	Реферат
Тема 6. «Инновационные подходы к управлению качеством в	2		2					13	17	Эссе

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						К Р / К П	СР , час .	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР					
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
туризме»										
Консультация									1	
Контроль промежуточной аттестации									0,25	экзамен
Итого за весь период	14		14					78, 75	10 8	экзамен

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции			Общее количество компетенций
		ОПК-1	ОПК-2	ОПК-2	
Тема 1. «Теоретические основы управления качеством в туризме»	17	+	+	+	3
Тема 2. «Международные и национальные стандарты качества в туризме»	17	+	+	+	3
Тема 3. «Системы менеджмента качества в организациях туристской индустрии»	17	+	+	+	3
Тема 4. «Методы оценки и контроля качества туристских услуг»	17	+	+	+	3
Тема 5. «Управление качеством туристской дестинации»	21	+	+	+	3
Тема 6. «Инновационные подходы к управлению качеством в туризме»	17	+	+	+	3
Контроль промежуточной аттестации	0,25	+	+	+	3
Консультация	1	+	+	+	3
ИТОГО	108				

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Тема 1: Теоретические основы управления качеством в туризме

Понятие качества туристских услуг и его особенности. Эволюция концепций управления качеством. Специфика качества в сфере туризма. Качество как фактор конкурентоспособности туристской дестинации. Основные модели качества услуг (модель Гронрооса, модель SERVQUAL, модель Кано). Взаимосвязь качества туристских услуг и удовлетворенности потребителей. Экономические аспекты качества туристских услуг. Качество как элемент стратегического управления туристской дестинацией.

Тема 2: Международные и национальные стандарты качества в туризме

Система международной стандартизации в туризме. Стандарты серии ISO 9000 и их применение в туристской индустрии. Специализированные стандарты для индустрии туризма и гостеприимства. Национальные системы стандартизации туристских услуг. Добровольные системы сертификации в туризме. Экологические стандарты в туризме. Стандарты доступности туристских услуг. Проблемы гармонизации международных и национальных стандартов. Влияние стандартизации на развитие туристских дестинаций.

Тема 3: Системы менеджмента качества в организациях туристской индустрии

Концепция и принципы построения систем менеджмента качества (СМК). Процессный подход в управлении качеством туристских услуг. Документация СМК туристского предприятия. Внедрение СМК на предприятиях туристской индустрии. Сертификация систем менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента в туризме. Особенности СМК для различных сегментов туристской индустрии (средства размещения, предприятия питания, транспортные услуги, экскурсионное обслуживание). Экономическая эффективность внедрения СМК. Роль персонала в функционировании СМК.

Тема 4: Методы оценки и контроля качества туристских услуг

Классификация методов оценки качества услуг. Количественные и качественные методы. Объективные и субъективные показатели качества. Метод анкетирования потребителей. Метод "Тайный гость" (Mystery Shopping). Экспертные методы оценки. Бенчмаркинг в системе качества. Статистические методы контроля качества (контрольные карты, диаграммы Парето, причинно-следственные диаграммы). Аудит качества туристских услуг. Методы оценки экономической эффективности мероприятий по повышению качества. Специфика оценки качества на уровне туристской дестинации.

Тема 5: Управление качеством туристской дестинации

Концепция качества туристской дестинации. Факторы, влияющие на восприятие качества дестинации. Показатели качества туристской дестинации. Системы управления качеством на уровне дестинации. Роль DMO (Destination Management Organization) в обеспечении качества. Координация деятельности участников туристского рынка по обеспечению качества. Информационное обеспечение управления качеством дестинации. Управление безопасностью как компонент качества дестинации. Сертификация туристских дестинаций. Бренд дестинации как отражение качества. Лучшие мировые практики управления качеством туристских дестинаций.

Тема 6: Инновационные подходы к управлению качеством в туризме

Цифровые технологии в управлении качеством туристских услуг. Системы управления отзывами и репутацией в интернете. Большие данные (Big Data) в анализе качества обслуживания. Искусственный интеллект и предиктивная аналитика в управлении качеством. Персонализация как фактор повышения качества обслуживания. Концепция "умной дестинации" (Smart Destination) и ее влияние на качество туристского опыта. Управление качеством в условиях устойчивого туризма. Инновационные методы обучения персонала для повышения качества обслуживания. Геймификация в управлении качеством. Перспективные направления развития систем управления качеством в туризме.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучающихся.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная - все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная - каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» составляет 78,75 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление действий по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. «Теоретические основы управления качеством в туризме»	13	письменное домашнее задание
Тема 2. «Международные и национальные стандарты качества в туризме»	13	письменное домашнее задание
Тема 3. «Системы менеджмента качества в организациях туристской индустрии»	13	письменное домашнее задание
Тема 4. «Методы оценки и контроля качества туристских услуг»	13	письменное домашнее задание
Тема 5. «Управление качеством туристской дестинации»	13	письменное домашнее задание
Тема 6. «Инновационные подходы к управлению качеством в туризме»	13	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см.,

шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменно подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. «Теоретические основы управления качеством в туризме»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. «Международные и национальные стандарты качества в туризме»	<i>Лекция-дискуссия</i>	Семинар	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. «Системы менеджмента качества в организациях туристской индустрии»	<i>Лекция-дискуссия</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. «Методы оценки и контроля качества туристских услуг»	<i>Лекция-дискуссия</i>	Семинар	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. «Управление качеством туристской дестинации»	<i>Лекция-дискуссия</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. «Инновационные подходы к управлению качеством в туризме»	<i>Лекция-дискуссия</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

– использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.);

– использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;

– использование возможностей электронной почты преподавателя;

– использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);

– использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

– использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

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

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных

компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины– последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. «Теоретические основы управления качеством в туризме»	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Тест.
Тема 2. «Международные и национальные стандарты качества в туризме»	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Семинар
Тема 3. «Системы менеджмента качества в организациях туристской индустрии»	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Тест
Тема 4. «Методы оценки и контроля качества туристских услуг»	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Семинар
Тема 5. «Управление качеством туристской дестинации»	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Реферат
Тема 6. «Инновационные подходы к управлению качеством в туризме»	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3	Эссе

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
------------------	---------------------

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1: Теоретические основы управления качеством туристских услуг

Примерные тестовые задания

1. Качество туристской услуги - это:
 - A) Соответствие услуги заявленным характеристикам
 - B) Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя
 - C) Отсутствие недостатков при оказании услуги
 - D) Соотношение цены и полученных впечатлений
 Правильный ответ: B
2. Модель Н. Кано разделяет характеристики качества услуги на:
 - A) Основные, дополнительные, сопутствующие
 - B) Обязательные, количественные, привлекательные
 - C) Обязательные, одномерные, привлекательные
 - D) Материальные, процессные, сервисные
 Правильный ответ: C
3. Какой из перечисленных элементов НЕ входит в модель качества услуг SERVQUAL?
 - A) Надежность
 - B) Отзывчивость
 - C) Материальность
 - D) Инновационность
 Правильный ответ: D
4. Что является основным отличием туристской услуги от материального товара с точки зрения управления качеством?
 - A) Более высокая стоимость
 - B) Неотделимость производства от потребления
 - C) Наличие сертификатов качества
 - D) Возможность многократного использования
 Правильный ответ: B
5. Эффект "сарафанного радио" в туризме связан с:

- A) Скоростью распространения информации через социальные сети
- B) Влиянием отзывов предыдущих клиентов на принятие решений новыми потребителями

- C) Методом продвижения через знакомых
- D) Особенности работы местных гидов

Правильный ответ: B

6. Кайдзен как философия качества предполагает:

- A) Радикальные инновационные изменения
- B) Постоянные небольшие улучшения, вовлекающие всех сотрудников
- C) Строгую стандартизацию всех процессов
- D) Ориентацию исключительно на премиальный сегмент

Правильный ответ: B

Тема 2: Стандарты качества в сфере туризма и гостеприимства

Примерные вопросы для семинара

1. Каковы основные отличия международных стандартов серии ISO 9000 от отраслевых стандартов качества в туризме?
2. Как стандарты "Звездности" гостиниц влияют на восприятие качества туристами из разных стран и культур?
3. Проанализируйте роль добровольной сертификации в повышении качества туристских услуг на конкретных примерах.
4. Какие преимущества и недостатки существуют у систем классификации средств размещения в разных странах?
5. Каким образом современные стандарты качества учитывают экологические аспекты туристской деятельности?
6. Как соотносятся требования стандартов и ожидания туристов к качеству обслуживания?
7. В чем заключаются особенности внедрения стандартов качества на малых предприятиях туристской индустрии?
8. Проведите сравнительный анализ стандартов обслуживания в сетевых и независимых гостиницах.
9. Как влияет цифровизация на разработку и внедрение стандартов качества в туризме?
10. Оцените перспективы развития межгосударственной гармонизации стандартов качества в туристской индустрии.

Тема 3: Методы оценки качества туристских услуг

Примерные тестовые задания

1. Метод "Тайный покупатель" (Mystery Shopping) в туризме применяется для:
 - A) Выявления недобросовестных клиентов
 - B) Объективной оценки качества обслуживания с позиции потребителя
 - C) Тестирования новых туристских программ
 - D) Проверки работы конкурентов

Правильный ответ: B

2. NPS (Net Promoter Score) измеряет:

- A) Уровень удовлетворенности клиентов
- B) Готовность клиентов рекомендовать компанию друзьям и знакомым
- C) Частоту повторных покупок
- D) Количество жалоб клиентов

Правильный ответ: B

3. Качественные методы исследования качества туристских услуг включают:

- A) Анкетирование большого числа респондентов

- В) Анализ статистических данных
- С) Глубинные интервью и фокус-группы
- Д) Измерение времени обслуживания клиентов

Правильный ответ: С

4. Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) рассчитывается на основе:
- А) Только положительных отзывов
 - В) Оценки различных атрибутов услуги с учетом их важности для потребителя
 - С) Объема продаж компании
 - Д) Экспертного мнения руководства компании

Правильный ответ: В

5. Какой из методов НЕ относится к инструментам бенчмаркинга в туризме?
- А) Сравнение ключевых показателей эффективности (KPI)
 - В) Изучение лучших практик конкурентов
 - С) Проведение массовых рекламных кампаний
 - Д) Анализ отзывов о конкурентах на онлайн-платформах

Правильный ответ: С

6. Карта "пути клиента" (Customer Journey Map) используется для:
- А) Навигации туристов по дестинации
 - В) Визуализации всех точек взаимодействия клиента с компанией
 - С) Отслеживания географии продаж
 - Д) Разработки новых туристских маршрутов

Правильный ответ: В

Тема 4: Управление качеством на предприятиях туристской индустрии **Примерные вопросы для семинара**

1. Какова роль высшего руководства в формировании системы управления качеством на туристском предприятии?
2. Как разработать эффективные стандарты обслуживания для разных подразделений туристской компании?
3. В чем заключаются особенности управления качеством в туроператорской и турагентской деятельности?
4. Проанализируйте влияние корпоративной культуры на качество обслуживания в туристской организации.
5. Какие методы мотивации персонала наиболее эффективны для повышения качества обслуживания туристов?
6. Как организовать систему обучения персонала с учетом сезонности туристского бизнеса?
7. Каким образом можно использовать цифровые технологии для контроля качества услуг на предприятиях туристской индустрии?
8. Рассмотрите механизмы реагирования на жалобы и рекламации туристов как инструмент повышения качества.
9. Как оценить экономическую эффективность внедрения системы управления качеством на туристском предприятии?
10. Проанализируйте возможности применения принципов бережливого производства (Lean) в управлении качеством туристских услуг.

Тема 5: Управление качеством туристских дестинаций **Примерные темы для реферата**

1. Роль DMO (Destination Management Organization) в обеспечении качества туристского опыта на территории.
2. Системы сертификации качества туристских дестинаций: международный опыт и перспективы внедрения.

3. Влияние качества инфраструктуры на конкурентоспособность туристской дестинации.
4. Управление качеством туристского опыта в историко-культурных дестинациях.
5. Аутентичность как фактор качества туристской дестинации: проблемы сохранения и продвижения.
6. Стратегии управления качеством в условиях сверхтуризма на примере популярных дестинаций.
7. Формирование бренда туристской дестинации как инструмент управления качеством.
8. Роль местного сообщества в обеспечении качества туристского опыта.
9. Цифровые технологии в управлении качеством туристских дестинаций: от умных городов к умным дестинациям.
10. Сравнительный анализ систем управления качеством в городских и сельских туристских дестинациях.

Тема 6: Инновационные подходы к управлению качеством в туризме **Примерные темы эссе**

1. Роль искусственного интеллекта в персонализации качества обслуживания в туризме: этические и практические аспекты.
2. Как Big Data трансформирует подходы к управлению качеством в туристской индустрии?
3. Геймификация процессов обслуживания: влияние на восприятие качества туристского опыта.
4. Перспективы развития управления качеством в контексте экономики впечатлений.
5. Возможности и ограничения цифровых платформ для управления репутацией туристских предприятий.
6. Блокчейн-технологии в обеспечении прозрачности и качества туристских услуг.
7. Концепция "умной дестинации" (Smart Destination) как основа нового подхода к управлению качеством туристского опыта.
8. Влияние концепции устойчивого развития на трансформацию представлений о качестве в туризме.
9. Виртуальная и дополненная реальность как инструменты повышения качества туристского опыта.
10. Принципы циркулярной экономики в обеспечении качества и устойчивости туристского продукта.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

1. Эволюция концепций управления качеством и их применение в туристской индустрии: от контроля качества к TQM.
2. Международные стандарты качества ISO серии 9000 и специфика их внедрения на предприятиях туристской сферы.
3. Система менеджмента качества туристского предприятия: структура, процессы внедрения и поддержания.
4. Методология оценки качества туристских услуг: модели SERVQUAL, SERVPERF, HOLSAT и их модификации.
5. Цифровая трансформация процессов управления качеством в туристской индустрии: технологии, инструменты, перспективы.
6. Индивидуализация и персонализация туристского продукта как фактор повышения его качества в контексте цифровизации.
7. Управление качеством в экономике впечатлений: особенности формирования и оценки туристского опыта.

8. Технологии Big Data и аналитики данных в системе управления качеством туристских услуг.
9. Роль искусственного интеллекта и машинного обучения в прогнозировании качества обслуживания и управлении клиентским опытом.
10. Интернет вещей (IoT) и его влияние на трансформацию процессов обеспечения качества в туристской индустрии.
11. Стратегии управления репутацией туристских предприятий в цифровой среде: мониторинг, анализ, реагирование.
12. Пользовательский контент (UGC) как инструмент оценки и повышения качества туристских услуг.
13. Системы онлайн-бронирования и их влияние на стандарты качества в туристской индустрии.
14. Концепция "умного туризма" (Smart Tourism): технологические, организационные и управленческие аспекты обеспечения качества.
15. Технологии виртуальной и дополненной реальности в управлении качеством туристского опыта.
16. Геймификация процессов обслуживания в туризме: методы, инструменты, оценка эффективности.
17. Устойчивое развитие и социальная ответственность как факторы переосмысления качества в туристской индустрии.
18. Блокчейн-технологии в обеспечении прозрачности и безопасности туристских услуг.
19. Управление качеством в кризисных ситуациях: стратегии адаптации туристских предприятий в условиях неопределенности.
20. Инновационные подходы к обучению и развитию персонала как ключевой фактор повышения качества обслуживания в туризме.

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<p>ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма</p> <p>ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления</p> <p>ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма</p>				
1.	Задание закрытого типа	<p>Качество туристской услуги - это:</p> <p>А) Соответствие услуги заявленным характеристикам</p> <p>В) Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя</p>	В	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>С) Отсутствии недостатков при оказании услуги</p> <p>Д) Соотношение цены и полученных впечатлений</p>		
2.		<p>Модель Н. Кано разделяет характеристики качества услуги на:</p> <p>А) Основные, дополнительные, сопутствующие</p> <p>В) Обязательные, количественные, привлекательные</p> <p>С) Обязательные, одномерные, привлекательные</p> <p>Д) Материальные, процессные, сервисные</p>	С	2
3.		<p>Что является основным отличием туристской услуги от материального товара с точки зрения управления качеством?</p> <p>А) Более высокая стоимость</p> <p>В) Неотделимость производства от потребления</p> <p>С) Наличие сертификатов качества</p> <p>Д) Возможность многократного использования</p>	В	2
4.		<p>Какой из перечисленных элементов НЕ входит в модель качества услуг SERVQUAL?</p> <p>А) Надежность</p> <p>В) Отзывчивость</p> <p>С) Материальность</p>	D	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		D) Инновационность		
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Эффект "сарафанного радио" в туризме связан с: A) Скоростью распространения информации через социальные сети B) Влиянием отзывов предыдущих клиентов на принятие решений новыми потребителями C) Методом продвижения через знакомых D) Особенности работы местных гидов	B - Влиянием отзывов предыдущих клиентов на принятие решений новыми потребителями	2
6.	Задание открытого типа	Метод "Тайный покупатель" (Mystery Shopping) в туризме применяется для чего?	Для объективной оценки качества обслуживания с позиции потребителя	3-5
7.		NPS (Net Promoter Score) измеряет что?	Готовность клиентов рекомендовать компанию друзьям и знакомым	3-5
8.		Качественные методы исследования качества туристских услуг включают что?	Глубинные интервью и фокус-группы	3-5
9.		Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) рассчитывается на основе чего?	Оценки различных атрибутов услуги с учетом их важности для потребителя	3-5
10.		Какой из методов НЕ относится к инструментам бенчмаркинга в туризме?	Проведение массовых рекламных кампаний	3-5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля).

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>	8/2,5	20	
2.	<i>Выполнение практического задания</i> (Эссе, работа с текстом, первоисточником, визуализация и др.)	3/2	6	
3.	Коллоквиум	1/1	1	
4.	Активное участие в диспуте	1/1	1	
5.	Тестирование	1/0,5 балла за каждый правильный ответ	5	
6.	Контрольная работа	до 2 баллов за работу	2	
7.	Командный проект	1/5	5	
Всего			40	-
Блок бонусов				
8.	<i>Посещение занятий</i>	2,5	2,5	
9.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3	3	
10.	Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов	9/0,5	4,5	
Всего			10	-
11.	Экзамен	В соответствии с установленным и кафедрой критериями	50	По расписанию
Всего			50	
Итого			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. - М.: Издательство Юрайт, 2023. - 318 с.
2. Карпова Г.А., Хорева Л.В. Экономика и управление качеством в сфере туризма и гостеприимства. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2022. - 292 с.
3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Управление качеством в туризме: учебное пособие. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2022. - 256 с.
4. Яшук В.В. Стандартизация, сертификация и управление качеством в индустрии гостеприимства. - М.: ИНФРА-М, 2023. - 320 с.
5. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации и управление качеством услуг. - М.: КноРус, 2021. - 342 с.

8.2. Дополнительная литература

1. Алексеев А.А., Демина Т.А. "Блокчейн-технологии в обеспечении качества и безопасности туристских услуг" // Вестник Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. - 2022. - №4. - С. 132-142.
2. Боголюбова С.А., Васильева И.В. "Внедрение принципов устойчивого развития как фактор повышения качества туристских услуг" // Сервис в России и за рубежом. - 2021. - №3. - С. 47-58.
3. Гареев Р.Р., Штышно Д.А. "Инновационные методы оценки качества обслуживания в гостиничном бизнесе" // Российские регионы: взгляд в будущее. - 2022. - №2. - С. 78-92.
4. Джанджугазова Е.А. "Управление качеством туристских услуг в условиях цифровой трансформации бизнеса" // Российские регионы: взгляд в будущее. - 2023. - №1. - С. 23-35.

5. Кощеев Д.А., Исопескуль О.Ю. "Геймификация как инструмент повышения качества обслуживания в туристской индустрии" // Креативная экономика. - 2022. - №5. - С. 63-78.
6. Макринова Е.И., Лысенко В.В. "Технологии виртуальной и дополненной реальности как фактор повышения качества туристского продукта" // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. - 2022. - №4. - С. 192-202.
7. Раевская Е.А. "Искусственный интеллект в управлении качеством туристских услуг: возможности и ограничения" // Современные проблемы сервиса и туризма. - 2023. - №2. - С. 59-69.
8. Савельев И.И., Никифорова С.В. "Системы онлайн-бронирования: влияние на стандартизацию и качество туристских услуг" // Сервис plus. - 2022. - №3. - С. 14-22.
9. Чудновский А.Д., Жукова М.А. "Управление качеством в кризисных ситуациях: опыт туристских предприятий в период пандемии COVID-19" // Вестник РМАТ. - 2021. - №3. - С. 7-15.
10. Шариков В.И., Королева И.С. "Концепция 'умного туризма' как новая парадигма управления качеством туристских дестинаций" // Сервис в России и за рубежом. - 2022. - №4. - С. 113-125.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и

т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).