


ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ НАУК О ЗЕМЛЕ И ТУРИЗМА

Утверждено:
на заседании кафедры туризма,
геоурбанистики и экономической
географии
протокол № 6 от «25» февраля 2021 г.

Согласовано:
Председатель УМК факультета наук о Земле
и туризма

/  — Фаронова Ю.В.

Зав. кафедрой/  Закиров И.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма»

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа магистратуры

Направление подготовки
43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки
Туристские территории: проектирование, освоение, управление

Квалификация
магистр

Разработчик (составитель)

канд. геогр. наук., доцент



_____ / Ибрагимова З.Ф.

Дата приема: 2021 г.

Уфа - 2021 г.

Составитель: Ибрагимова Зиля Фахргалеевна, канд. геогр. наук, доцент кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол № 6 от «25» февраля 2021 г.

Заведующий кафедрой



/ Закиров И.В.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, приняты на заседании ученого совета факультета наук о Земле и туризма, протокол № 11 от «19» июня 2021 г. Актуализация ОП в связи с изменением ФГОС.

Декан



/ Нигматуллин А.Ф.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, приняты на заседании ученого совета факультета наук о Земле и туризма, протокол № 12 от «31» августа 2021 г. Актуализация рабочей программы воспитания.



Декан/ Нигматуллин А.Ф.

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций 4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся) 6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине 10
 - 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине. 10
 - 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине. 12
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 27
 - 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины 27
 - 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы 28
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 30

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

ПК-2. Способен внедрять управленческие решения на разных уровнях туристских территорий

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен внедрять управленческие решения на разных уровнях туристских территорий	ПК-2.1. Определяет, анализирует, оценивает различные показатели деятельности предприятий туристской сферы для эффективного внедрения и контроля деятельности в сфере туризма.	Знать: основы стандартизации и сертификации услуг; методы и способы управленческих решений в туристской индустрии
	ПК-2.2 Готов принимать конструктивные решения в деятельности предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Уметь: принимать конструктивные решения в деятельности предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий
	ПК-2.4 способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Владеть: способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 1 курсе.

Целью учебной дисциплины «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма» является формирование у будущих магистрантов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Основные задачи:

приобретение комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристской индустрии;

- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта;

- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;

- формирование навыков по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме.

3.Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ НАУК О ЗЕМЛЕ И ТУРИЗМА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма»
на 1 курсе
заочная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	21,7
лекций	6
практических/ семинарских	14
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	114,5
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	7,8

Форма контроля:

экзамен, контрольная работа 1 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС		
1	2	3	5	6	7	8	9
1.	Тема 1.Предмет и цели курса.	2	2		30	Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.	Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
2.	Тема 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП).		2		30	Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.	Реферат. Семинарское занятие. Практическая работа Контрольная работа
3.	Тема 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.		3		20	Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
4.	Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в		2		20	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством	Практическая работа Семинарское занятие

	туристской отрасли.					услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.	Контрольная работа Реферат
5.	Тема 5. Система менеджмента качества.	2	5		14,5	Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования. Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Система менеджмента качества.	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
	Всего часов:	6	14		114,5		

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства. Связь предмета с другими дисциплинами учебного плана. Практическая направленность предмета на последующую профессиональную деятельность будущих специалистов. Цели и задачи курса. Учебная литература и другие источники информации.

Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.

Тема 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Вопросы для обсуждения. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма.

Тема 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей».

1. Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг 2. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. 3. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.

Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.

Вопросы для обсуждения: Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.

Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.

Тема 5. Система менеджмента качества.

Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования. Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Система менеджмента качества. Этапы развития управления качеством. Этапы развития управления качеством. 1. Основные элементы новой системы управления качеством 2. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. 3. Определение состава процессов организаций. 4. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1 Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

ПК-2. Способен внедрить управленческие решения на разных уровнях туристских территорий

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
ПК-2.1. Определяет, анализирует, оценивает различные показатели деятельности и предприятий туристской сферы для эффективного внедрения и контроля деятельности в сфере туризма.	Знать: основы стандартизации и сертификации и услуг; методы и способы управленческих решений в туристской индустрии	Студент не понимает основ стандартизации и сертификации услуг.	Студент допускает ошибки при изложении материала, а также при построении научной речи в письменной и устной форме. Возникают неточности в воспроизведении стандартов в туристской индустрии.	Студент может сформулировать сущность основных показателей, методов и способов управленческих решений в туристской индустрии. Имеются неточности в системности, знаний.	Студент свободно ориентируется в основах стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии. На вопросы студент дает научно обоснованные ответы.
ПК-2.2. Готов принимать конструктивные решения в деятельности и предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Владеть: способностью принимать конструктивные решения в деятельности и предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Основные приёмы статистического анализа массива данных не усвоены. Навыки расчёта статистических показателей отсутствуют. Требуется постоянный образец для воспроизводства действия.	Может провести статистический анализ при наличии образца. Студент демонстрирует ограниченность в автоматическом расчете статистических показателей.	Основные приёмы статистического анализа уверенно используются, но возникает погрешность в интерпретации рассчитанных показателей	Студент владеет применением полученных знаний на практике, уверенно решает задачи. Навыки демонстрируются на уровне автоматического владения. Требуется мало времени на демонстрацию навыка.
ПК-2.4. способен	Уметь: использовать	Студент не умеет	Имеются погрешности в	Студент умеет	Студент умеет

использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	применении знаний на практике. Студент допускает погрешности в умении логически рассуждать, достаточно оперативно формулировать свои суждения, имеются существенные погрешности в расчетах.	относительно уверенно логически рассуждать, достаточно оперативно формулировать свои суждения, имеются незначительные погрешности в расчетах.	осмысленно, полностью воспроизводить полученные знания в области управления качеством на предприятиях туризма. Студент умеет письменно отвечать на вопросы. Умеет устанавливать связь изученного материала с ранее пройденным; Студент применяет знание для решения различных задач.
---	---	--	---	---	--

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Итоговая форма контроля – экзамен

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-2.1. Определяет, анализирует, оценивает различные показатели деятельности предприятий туристской сферы для эффективного внедрения и контроля деятельности в сфере туризма.	Знать: основы стандартизации и сертификации услуг; методы и способы управленческих решений в туристской индустрии	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
ПК-2.2 Готов принимать конструктивные решения в деятельности предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Уметь: использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
ПК-2.4 способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Владеть: способностью принимать конструктивные решения в деятельности предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат

Описание контрольной работы как формы отчетности

Контрольная работа ориентирует на самостоятельную работу с научной литературой для выполнения ответов на поставленные вопросы. Требование: сформировать перечень источников научной литературы (минимум указать 5 источников научной литературы по выбранной теме контрольной работы)

Примерные темы для контрольной работы

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества, положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.
27. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Методические указания к выполнению контрольных работ

Цели контрольной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации, развитие способностей к исследовательской работе.

Требования к контрольной работе (показатели оценки):

- 1) содержание работы;
- 2) оформление и информационное сопровождение;
- 3) защита.

Критерии оценки контрольной работы:

- «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования;
- «незачтено» выставляется студенту, если контрольная работа не сдана в срок, или не отвечает предъявляемым требованиям.

При грубых ошибках работа отправляется на доработку.

Задания для практической работы

Практическая работа служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическая работа № 1.

Построение цикла Деминга

1.1. Цель работы. Построить цикл Деминга для конкретной продукции или услуги.

1.2. Практическая часть. Студенты строят PDCA-цикл Деминга для туристских услуг (тур, туристско-экскурсионные услуги, сопутствующие товары) и товаров; кратко описывают этапы цикла.

1.3. Выводы. В выводах обосновывается построенный цикл Деминга для пакета туристских услуг.

Контрольные вопросы

1. Какие общие и общесистемные принципы выполняются при управлении качеством?
2. Какие стадии и этапы включает жизненный цикл промышленной продукции?
3. Что характеризует цикл PDCA Деминга?
4. В чем различие циклов PDCA и SDCA?
5. Какова суть цикла, который используют японцы?
6. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
7. На чем делается упор в принципах Деминга?
8. Как принципы Деминга перекликаются с принципами TQM?
9. Сравните принципы Деминга и других патриархов качества. В чем их сходство и различие?
10. В чем суть аксиом Деминга?

Практическая работа № 2.

Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы

2.1. Цель работы. Построить причинно-следственную диаграмму КаоруИсикавы для конкретной продукции или услуги.

2.2. Практическая часть. Студенты делятся на группы по 3-4 человека и строят причинно-следственную диаграмму для продукции и услуг по их собственному выбору. На примере товаров туристического назначения (сувенирная продукция, каталоги, карты, путеводители), услуг транспорта (перелет, трансфер до отеля), размещения, экскурсионных программ, туристического снаряжения.

2.3. Выводы. В выводах обосновывается выбор факторов и построение диаграммы для продукции, услуги туристического назначения.

Практическая работа № 3.

Построение «петли качества»

3.1. Цель работы. Построить «петлю» качества для конкретной продукции или услуги.

3.2. Практическая часть. Студенты строят петлю качества продукции, услуги или процесса по их выбору. На примере «мультимедиа-продуктов» (презентации Сибири на компактдисках, мультимедиа-плана Старого города в Варшаве, путеводителя по Лувру), оказания услуг питания в гостинице, туристических продуктов (маршруты: Золотое кольцо, Золотой

путь, объекты: Театр-музей Дали, гора Нево, события: Олимпийские игры, гонка Формулы-1).

3.3. Выводы. В выводах обосновывается построенная петля качества.

Практическая работа № 4.

Методика разработки мероприятий по контролю качества продукции

4.1. Цель работы. Разработка мероприятий по контролю качества продукции.

4.2. Практическая часть. Студенты разрабатывают мероприятия по контролю качества продукции на предприятиях туризма (на примере туристического снаряжения для зимнего отдыха: лыжи, сноуборд, костюмы) и с учетом примера, приведенного в теоретической части работы. Предлагают свои рекомендации.

4.3. Выводы. В выводах обосновываются предлагаемые мероприятия по улучшению качества туристского снаряжения.

Практическая работа № 5.

Использование шкал экспертной оценки качества продукции (услуги)

5.1. Цель работы. Формирование навыков по разработке карт экспертного анализа показателей качества продукции (услуги).

5.2. Практическая часть. Занятие проводится при делении группы студентов на подгруппы по 2-3 человека.

5.2.1. Студенты определяют набор показателей качества продукции (услуг) и критерии их оценки по выбранному объекту исследования. В качестве объекта исследования выступают товары туристического назначения (сувенирная продукция, каталоги, карты, путеводители), услуги транспорта (перелет, трансфер до отеля), услуги размещения, экскурсионная программа, туристическое снаряжение.

5.2.2. Разрабатывается карта экспертизы показателей качества продукции (услуг) выбранного объекта.

5.2.3. Проводится оценка качества продукции (услуг) выбранного объекта.

5.2.4. Производится обработка результатов экспертной оценки выбранного объекта.

5.2.5. При разработке карты экспертизы показателей качества продукции (услуг) необходимо определить коэффициенты значимости, ранжировать показатели, построить профильную шкалу эталона. Оценка качества исследуемого объекта проводится после сбора фактической экспертной информации по подготовленным картам и профилям. Необходимо выявить динамику изменений. Для этого установить период исследования и количество контрольных замеров.

5.2.6. Обработку результатов экспертной оценки проводят статистическим методом.

5.3. Выводы. По результатам проделанной работы студенты делают выводы порезультатам экспертного анализа выбранного товара или услуги туристического пакета.

Практическая работа № 6. Подготовить научный доклад

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.

Критерии оценки научного доклада

	Основные признаки соответствия научного доклада требованиям	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
оценка					
1	соответствие содержания заявленной теме	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	Тема и содержание расходятся по большинству пунктов	отсутствует
2	актуальность, новизна и значимость темы	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	неполная доказанность актуальности, значимости темы	отсутствует
3	четкая постановка цели и задач исследования	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	затруднения методического характера в обосновании цели и задач	отсутствует
4	аргументированность и логичность изложения	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	сложности методического характера в обосновании причинно-следственных связей	отсутствует
5	научная новизна и достоверность полученных результатов	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	наличие зимствованных расчетов	отсутствует
6	свободное владение материалом	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта: частичное обращение к конспекту	изложение по конспекту преобладает над свободным изложением материала	отсутствует
7	состав и количество используемых	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного	замечания в отношении	отсутствует

	источников литературы	и		пункта; количество ниже на 30 % от рекомендованного количества	выполнения данного пункта; количество ниже на 60 % от рекомендованного количества	
8	культура речи, ораторское мастерство		полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта: погрешности владения понятийно-терминологическим аппаратом	ошибки в применении научных терминов	отсутствует
9	выдержанность регламента		полное соответствие	Время превышено на 3 минуты	Время превышено на 5 минут	отсутствует
	итоговая оценка		отлично	9 пунктов из 9 оценены на отлично		
			хорошо	1-5 пунктов из 9 оценены на хорошо, 1-4 пункта оценены на отлично, 1 пункт - удовлетворительно		
			удовлетворительно	1-2 пункта оценены на отлично, 1-2 пункта оценены на отлично, 1-9 пунктов оценены на удовлетворительно, неудовлетворительной оценки нет		
			неудовлетворительно	1-4 пункта оценены на удовлетворительно, 1-5 пунктов оценены на неудовлетворительно		

Критерии оценки практических заданий:

За правильное и подробное выполнение задания – отлично.

За правильное выполнение задания, но с небольшими ошибками – хорошо.

За выполнение задания с недостатками – удовлетворительно

За невыполнение или неправильное выполнение задания - «неудовлетворительно».

Задания для семинарских занятий

Актуальность семинарского занятия в учебном процессе при освоении компетенции. Цель семинарских занятий - обеспечить овладение умениями использования знаний теории. Семинар выступает как орудие познания; средство общения; средство понимания и запоминания учебного материала. Семинар формирует культуру интеллектуального труда, личностные качества - дисциплинированность, ответственность, трудолюбие, логика мышления и изложения, самостоятельность, активность, инициативность, творческое отношение к приобретению и использованию знаний. Семинары решают задачи: развитие творческого профессионального мышления, познавательной мотивации; профессиональное использование знаний в учебных условиях; овладение научным языком; формирование собственной точки зрения; приобретение навыков работы с литературой. Частные задачи: повторение и закрепление знаний; контроль; общение. Требования к информации: новизна, полнота, глубина, выделение главного. Предполагается формирование творческого мышления студентов, использование общенаучных методов при обобщении информации (анализа и синтеза, системного, структурно-функционального, индукции и дедукции, аналогии); формирование культуры научного мышления. Логика семинара предполагает проблемную, а не повествовательную форму изложения материала. В ходе семинара выполняется работа студента над лекционным материалом, монографической, учебной и журнальной литературой. Темы семинарских занятий совпадают с темами

лекционных занятий.

Примерные вопросы семинарских занятий

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества, положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.
27. Структура «петли качества» в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Критерии оценки семинара:

- «отлично» выставляется, если доклад выполнен на высоком уровне, студент правильно ответил на вопросы обсуждения и есть ответы на все вопросы семинарского занятия;

- «хорошо» выставляется, если доклад выполнен на высоком уровне, но студент не ответил на все вопросы;
- «удовлетворительно» выставляется, если доклад выполнен на хорошем уровне, студент не ответил на все вопросы;
- «неудовлетворительно» выставляется, если студент не подготовился к семинарскому занятию.

Выполнение реферата

Структура реферата и требования к оформлению:

Титул: название вуза, факультета, кафедры, ФИО обучающегося+направлениеобучения+курс обучения, название реферата, год выполнения.

Вторая страница – Оглавление (структуризация)

Третья страница – изложение результатов выполнения. Ссылки нужно сделать подстрочными

Последняя страница – список использованных источников литературы

Техническое оформление: параметры страницы – альбомная, отступ – по 2 см, нумерация – внизу, по центру (кегель 10), шрифт - TimesNewRoman (кегель 12).

Требование: наличие минимум пяти источников литературы по проблеме – это научные источники (научные публикации, монографии, научные статьи). Доклады считаются дополнительными источниками информации.

Примерная тематика реферативных работ

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

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СПИСКА ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые документы

Заглавие официального документа (закон, постановление, указ и др.): сведения, относящиеся к заглавию, дата принятия документа // Название издания. Год издания. Номер (для

журнала). Дата и месяц для газеты. Страницы или интернет-ссылка.

Приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 30.04.2018 г. № 229 "Об утверждении Положения о государственном природном биосферном заповеднике "Брянский лес"// Российская газета. 28 июня 2018 г. <https://rg.ru/2018/06/28/minprirody-prikaz-229-site-dok.html> (дата обращения чч.мм.гггг.)
The order of the Ministry of Natural Resources and Environmental Protection of the Russian Federation from 4/30/2018 of No. 229 "About the adoption of the Provision on the national natural biospheric park "Bryansk Wood"// Rossijskayagazeta. 28 iyunya 2018 g. <https://rg.ru/2018/06/28/minprirody-prikaz-229-site-dok.html> (дата обращения: чч.мм.гггг.).

Нормативно-технические документы

Заглавие нормативно-технического документа: сведения, относящиеся к заглавию, обозначения ранее действующего документа, дата введения. Год издания. Объем. (перевод на английский язык не требуется)

ГОСТ 9353-2016. Пшеница. Технические условия. М.: Стандартинформ, 2016. 12 с.

Авторские свидетельства, патенты

Соколов Н.М., Стрельцов С.Б., Худяков В.В., Шабаев А.И., Соколов В.Н. Орудие для противэрозионной обработки почвы // Патент РФ № 26122111. Патентообладатель ФГБНУ «НИИСХ Юго-Востока». 2017. Бюл. № 45.

Книги, монографии, учебники

Доспехов Б.А. Методика полевого опыта (с основами статистической обработки результатов исследований). М.: КнигапоТребованию, 2012. 352 с.

Dospexov B.A. Technique of field experiment (with bases of statistical processing of results of researches). М.: KnigapoTrebvaniyu, 2012. 352 p. (inRussian).

Статьи из журналов

Автор(ы) (указываются все авторы). Заглавие статьи: сведения, относящиеся к заглавию // Название журнала. Год выпуска. Номер выпуска. Страницы.

Дьячук Т.И., Хомякова О.В., Дугина Т.В. Цитология спорофитно развивающихся микроспор в культуре пыльников тритикале без холодового воздействия // Сельскохозяйственная биология. 2010. № 5. С.61-65.

Dyatchouk T.I., Khomyakova O.V., Dugina T.V. Cytology of sporophytic microspore development in triticale anther culture without cold pretreatment // Selskohosyastvennayabiologia. 2010. № 5. P. 61-65 (in Russian).

Описаниеанглоязычныхжурналов, сборников

Last Name, First Name. Article Title. Journal Name, Year Published, Volume Number, Issue Number, Page Numbers.

Kaplin V.V., Uglov S. R., Bulaev O.F., Goncharov V.J., Voronin A.A., Piestrup M.A. Tunable, monochromatic x rays using the internal beam of a betatron. Applied Physics Letters. 2002. vol. 80. no. 18. P. 3427-3429.

Авторерефератдиссертацииидиссертации

Автор. Заглавие: сведения, относящиеся к заглавию (см. на титуле): шифр номенклатуры

специальностей научных работников: дата защиты: дата утверждения / сведения об ответственности (коллектив). Место написания. Год. Объем.

Сибикеев С.Н. Чужеродные гены в селекции яровой мягкой пшеницы на устойчивость к листовой ржавчине: дис. ... докт. биол. наук. Саратов, 2002. 200 с.

Sibikeev S.N. Alien genes in selection of spring-sown soft field on sheet rust resistance: dis. ... dokt. biol. nauk. Saratov, 2002. 200 p. (in Russian).

Алексеев С.В. Криогидрологические системы якутской алмазоносной провинции. автореф. дис. ... докт. геол.-минерал. наук. Иркутск, 2007. 24 с.

Alekseev S.V. Cryohydrological systems of the Yakut diamondiferous province. Avtoref. Dis. ... dokt. geol.-mineral. nauk. Irkutsk, 2007. 24 p. (in Russian).

Материалы конференций

Алексеев С.В., Алексеева Л.П., Вахромеев А.Г. Литиеносные подземные воды Сибирской платформы // Литий России: материалы Всероссийского научно-практического совещания с международным участием (г. Новосибирск, 24-26 мая 2011 г). Новосибирск: Изд-во СО РАН, 2011. С. 7-13.

Alekseev S.V., Alekseeva L.P., Vakhromeev A.G. Litiyenosny underground waters of the Siberian platform // Litij Rossii: materialy` Vserossijskogonauchno-prakticheskogosoveshhaniya s mezhdunarodny`muchastiem (g. Novosibirsk, 24-26 maya 2011 g.). Novosibirsk: Izd-vo SO RAN, 2011. P. 7-13 (in Russian).

Интернет-документы

Воробьев А.Е., Махамат Тахир Мусса Махамат, Воробьев К.А. Основы предотвращения чрезвычайных ситуаций на магистральных нефтепроводах Республики Чад // Вестник Евразийской науки. 2018. №1. [Электронный ресурс]. URL: <https://esj.today/PDF/23NZVN118.pdf> (дата обращения: чч.мм.гггг).

Vorobev A.E., Makhamat Takhir Mussa Makhamat, Vorob'ev K.A. Fundamentals of prevention of emergency situations on the main pipelines of the Republic of Chad. The Eurasian Scientific Journal. 2018. № 1(10). [Электронный ресурс]. URL: <https://esj.today/PDF/23NZVN118.pdf> (дата обращения: чч.мм.гггг) (in Russian).

Критерии оценивания реферата:

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора 12 источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) заявленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Дифференцированная оценка:

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат студентом не представлен

Оценка «зачтено» и «незачтено»

Оценка «зачтено» ставится, если выполнены основные требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Могут быть неточности в изложении материала, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны ответы.

Оценка «незачтено» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, имеются существенные отступления от требований к реферированию; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Экзаменационные билеты

Структура экзаменационного билета:

В экзаменационном билете представлено два вопроса, которые требуют развернутого ответа

Перечень вопросов для экзамена:

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Sixsigma»
25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
38. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
39. Экономические проблемы управления качеством.
40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
41. Цели добровольной сертификации.
42. Цели обязательной сертификации.
43. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?
44. Стратегии развития транспортной инфраструктуры туризма: системный подход анализ системы управления качеством услуг в сфере туризма

45. Стратегические направления взаимодействия туризма и фирменной торговли: системный подход и системы управления качеством услуг в сфере туризма
46. Стратегическое развитие инфраструктуры туризма: системный подход и системы управления качеством услуг в сфере туризма
47. Сущность понятия «стратегия».

Экзаменационные билеты:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геотуризма и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма
Направление 43.04.02 Туризм

1. Методы управления качеством в туризме.
2. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.

Заведующий кафедрой

канд. геогр. наук, доцент _____ / Закиров И.В.

Критерии оценивания ответа на экзамене:

Критерии оценки:

- **Отлично** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **Хорошо** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **Удовлетворительно** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **Неудовлетворительно** выставляется студенту, если он отказался от ответа или не смог ответить на вопросы билета, ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.
27. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Гуцин, А.Н. Методы управления проектами: инфографика / А.Н. Гуцин. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 313 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=73805>
2. Закиров И.В. Организация туризма на внутреннем рынке: учебное пособие [Электронный ресурс]. - Уфа: РИЦ БашГУ, 2017. – 112 с. URL: https://elib.bashedu.ru/dl/corp/Zakirov_Organizacijaturizmanavnutrennemrynke_up_2017.pdf.
3. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.Э. Хайретдинова. – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 176 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=445128
4. Шеин, Ю.П. Инновационные подходы к проектированию и развитию туристско-рекреационных зон: учебное пособие [[Электронный ресурс]] / Ю.П. Шеин, Л.Д. Матвеева.— Уфа: УГУЭС, 2011.— 178 с. — URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=272483

Дополнительная литература:

1. Закиров И.В. Туристско-рекреационное хозяйство Республики Башкортостан: Методические указания к практическим и семинарским занятиям по программе магистратуры по заочной форме обучения (направление 05.04.02 География, направленность «Рекреационная география и туризм») [Электронный ресурс]. - Уфа: РИЦ БашГУ, 2019. – 36 с. - URL: https://elib.bashedu.ru/dl/local/Zakirov_sost_Turist-rekreacionnoe_hozjajstvoRB_mu_2019.pdf.
2. Захаров А.Н., Игнатъев А.А. Управление конкурентоспособностью туристской отрасли // В сборнике: Управление развитием крупномасштабных систем Материалы Восьмой международной конференции: в 2 томах. Институт проблем управления им. В.А.Трапезникова; Под общей редакцией С.Н. Васильева, А.Д. Цвиркуна. 2015. С. 71-75.
3. Ибрагимова, З.Ф. Социально-экономическое планирование [Электронный ресурс]: учебное пособие / З.Ф. Ибрагимова; Башкирский государственный университет. — Уфа: РИЦ БашГУ, 2017. — Электрон. версия печ. публикации. — Доступ возможен через Электронную библиотеку БашГУ. — <URL:https://elib.bashedu.ru/dl/read/Ibragimova_Socialno-ekonomicheskoe_planirovanie_up_2017.pdf>.
4. Ильина О.Н. Системный подход к управлению проектами в организации: монография.— Москва: Креативная экономика, 2012. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=5047
5. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития Санкт-Петербург, 2014.
6. Кузнецова О.П., Косьмин А.Д., Кузьменко А.А., Кузнецов В.В., Кузнецова С.В., Самохвалова О.М. Туризм как драйвер социально-экономического и

- социокультурного развития страны // Экономические отношения. 2019. Т. 9. № 3. С. 2165-2178.
7. Кулакова Л.И. Оценка эффективности государственной поддержки туристско-рекреационного предпринимательства на региональном уровне // Фундаментальные исследования. 2019. № 1. С. 26-32.
 8. Лазарев В.А. Сущностное содержание понятий "инфраструктура туризма" и "индустрия туризма" // Известия Уральского государственного экономического университета. 2012. № 1 (39). С. 38-41.
 9. Маевский Д.П., Кулагина Е.В. Анализ информационного содержания специализированных сайтов, применяемых для комплексного продвижения регионального туризма // Стратегия устойчивого развития регионов России. 2014. № 23. С. 134-137.
 10. Основы туризма [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Е.Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — Электрон. версия печ. публикации. — URL: https://elib.bashedu.ru/dl/read/Pisarevskij_Osnovy_turizma_u_2014.pdf
 11. Ползикова Е.В., Минченко В.Г., Бабичева К.О. Мировая история железнодорожного туризма // Интегрированные коммуникации в спорте и туризме: образование, тенденции, международный опыт. 2018. Т. 3. С. 39-42.
 12. Сафиуллин А.Р., Сафина Г.Г. Критическая оценка современных методик анализа конкурентоспособности и конкурентных преимуществ // Вестник Казанского государственного аграрного университета. 2015. Т. 10. № 2 (36). С. 0.
 13. Сердюкова Н.К., Романова Л.М., Сердюков Д.А. Оценка эффективности продвижения турпродукта курортов Краснодарского края // Интернет-журнал Науковедение. 2016. Т. 8. № 4 (35). С. 36.
 14. Смерницкая Е.В. Современное состояние туристической отрасли в Республике Крым // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 2 (84). С. 152-161.
 15. Файзров Р.В. История развития и состояние индустрии туризма и гостеприимства в Российской Федерации // В сборнике: Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве Сборник статей и тезисов научных докладов студентов и аспирантов по итогам научно-практической конференции. 2018. С. 301-310.
 16. Сухов Р.И. Формирование туристских кластеров в России: учебное пособие. - Ростов-на-Дону, Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 177 с. - http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=500089.
 17. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных

международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.

8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience - <http://www.gpntb.ru>

Программное обеспечение:

1. Права на программы для ЭВМ обновление операционной системы для персонального компьютера WindowsProfessional 8 RussianUpgradeOLPNLAcademicEdition. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензиибессрочные.

2. Office Professional Plus 2013 Russian. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензиябессрочная.

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления

образовательного процесса по дисциплине

<p align="center">Наименование учебных помещений и помещений для самостоятельной работы</p>	<p align="center">Оснащенность учебных помещений и помещений для самостоятельной работы</p>	<p align="center">Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</p>
1	2	3
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 808И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 808И (гуманитарный корпус).</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 808И (гуманитарный корпус).</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 713И (гуманитарный корпус); абонемент № 8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус).</p>	<p align="center">Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent.</p> <p align="center">Аудитория № 808И</p> <p>Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, мультимедиа-проектор Mitsubishi XD208U, XGA,3000 ANSI, ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent, экранна штативе 180x180смСпектра.</p> <p align="center">Аудитория № 713И</p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD<TFT,8ms, 280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), ПроцессорInWin, Intel Core 2 Duo, МониторFlatron 700, Процессор «Калмас», Монитор SamsungMJ17ASKN/EDC, Процессор «IntelInsidePentium 4», клавиатура (4 шт.).</p> <p align="center">Абонемент № 8 (читальныйзал)</p> <p>Учебная мебель, компьютерыв сборе (системный блокPowercool\Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-ра USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.).</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензия бессрочная.</p> <p>2. Office Professional Plus 2013 Russian. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензия бессрочная.</p>