

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

**Министерство науки и высшего образования РФ**

ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович

Должность: Ректор

Дата подписания: 2025.01.13 11:03:37

Уникальный программный ключ:

5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Дагестанский государственный технический университет»**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Дисциплина** Управление качеством услуг в туризме

наименование дисциплины по ОПОП

**для направления** 43.03.02 Туризм

код и полное наименование направления (специальности)

**по профилю** Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

**факультет** Технологический

наименование факультета, где ведется дисциплина


**кафедра** «Гуманитарные науки»

наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

**Форма обучения** очно-заочная курс 4 семестр(ы) 7

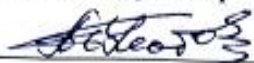
очная, очно-заочная, заочная

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Разработчик  Курбанова А.Д., к.э.н., доцент  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«09» 09 2025 г.

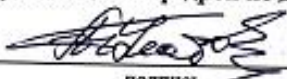
Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)

 Булатов А.Г., д.и.н., профессор кафедры ГН  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«09» 09 2025 г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры «Гуманитарные науки» от 09.09.2025 года, протокол № 1


Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)

 Булатов А.Г., д.и.н., профессор кафедры ГН  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

09 « 09 2025 г.

Программа одобрена на заседании методического совета факультета

Председатель методического совета факультета

 Ибрагимова Л.Р., к.т.н., доцент  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«09» 09 2025 г.

Декан факультета  Азимова Ф.Ш.  
подпись ФИО

/ Начальник УО  Муталибов М.Т.  
подпись ФИО

Проректор по УР  Демирова А.Ф.  
подпись ФИО

### 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель освоения дисциплины:** формирование у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма

**Задачи дисциплины:**

- изучение основ стандартизации применительно к сфере туризма;
- освоение основ сертификации услуг в индустрии туризма;
- формирование практических навыков в области метрологии и квалитметрии в туристской индустрии;
- овладение навыками применения инструментов управления качеством услуг туристского предприятия.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана. Студенты обучаются по данному курсу в 7 семестре.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин 2 и 3 семестров:

- Менеджмент в туризме;
- География;
- Маркетинг в туризме
- Обеспечение безопасности в туризме

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины студент должен овладеть следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование показателя оценивания (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
		ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ПК-2.	Способен проводить экскурсии	ПК-2.1. Осуществляет выбор приемов информационно- экскурсионной работы
		ПК-2.2. Применяет «Портфель экскурсовода».
		ПК-2.3. Обеспечивает соблюдение маршрута экскурсий.
		ПК-2.4. Обеспечивает безопасность экскурсантов во время экскурсий.
		ПК-2.5. Обеспечивает возвращения экскурсантов

#### 4. Объем и содержание дисциплины (модуля)

<b>Форма обучения</b>	<b>очная</b>	<b>очно-заочная</b>	<b>заочная</b>
Общая трудоемкость по дисциплине (ЗЕТ/ в часах)	-	<b>3 ЗЕТ/108 ч</b>	-
Лекции, час	-	<b>9</b>	-
Практические занятия, час	-	<b>17</b>	-
Лабораторные занятия, час	-	-	-
Самостоятельная работа, час	-	<b>82</b>	-
Курсовой проект (работа), РГР, семестр	-	-	-
Зачет (при заочной форме <b>4 часа</b> отводится на контроль)	-	<b>зачет</b>	-
Часы на экзамен (при очной, очно-заочной формах <b>1 ЗЕТ – 36 часов</b> , при заочной форме <b>1 ЗЕТ – 9 часов</b> )	-	-	-

#### 4.1.Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел дисциплины, тема лекции и вопросы	Очная форма				Очно-заочная форма				Заочная форма			
		ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР
1	<p><b>Тема 1: Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации</b></p> <p>Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Общероссийский классификатор. Нормативные документы по стандартизации, рекомендованные ИСО\МЭК. Стандарт. Уровни стандартизации. Нормативные документы по стандартизации в Российской Федерации.</p>	-	-	-	-	2	5	-	20	-	-	-	-
2	<p><b>Тема 2: Организация работ по стандартизации в Российской Федерации</b></p> <p>Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в туристской деятельности. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты отрасли и стандарты общественных организаций. Стандарты предприятий и технические условия.</p>	-	-	-	-	2	4	-	21	-	-	-	-
3	<p><b>Тема 3: Стандартизация в зарубежных странах</b></p> <p>Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации. Американский национальный институт стандартов и технологии. Французская ассоциация по стандартизации. Японский комитет промышленных стандартов. Британский институт стандартов. Немецкий институт стандартов. Международная организация по стандартизации. Международная электротехническая комиссия.</p>	-	-	-	-	2	4	-	21	-	-	-	-

4	<b>Тема 4: Стандартизация туристских услуг</b> Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туристских услуг. Требования, предъявляемые к туристским услугам. Гостиничные услуги, их стандартизация. Системы классификации гостиниц в мире. Российская система классификации гостиниц. Виды туристских услуг, оказываемые населению.	-	-	-	-	3	4	-	20	-	-	-	-
<b>Форма текущего контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре)</b>		-				Входная контр. работа Аттестационные к/р с 1 по 4 темы				-			
<b>Форма промежуточной аттестации (по семестрам)</b>		-				<b>Зачет</b>				-			
<b>Итого</b>		-	-	-	-	<b>9</b>	<b>17</b>	-	<b>82</b>	-	-	-	-

#### 4.2. Содержание лабораторных (практических) занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического (семинарского) занятия	Количество часов			Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
			Очно	Очно-заочно	Заочно	
1	2	3	4	5	6	7
1	1	Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации	-	5	-	Основная литература №1,2,4
2	2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	-	4	-	Дополнительная литература № 1,3
3	3	Стандартизация в зарубежных странах	-	4	-	Основная литература №1,2,3
4	4	Стандартизация туристских услуг	-	4	-	Дополнительная литература № 1,2,
<b>Итого</b>			-	<b>17</b>	-	

### 4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины			Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
		Очно	Очно-заочно	Заочно		
1	2	3	4	5	6	7
1	Стандарт. Уровни стандартизации. Нормативные документы по стандартизации в Российской Федерации	-	10	-	Основная литература №1,2,4	Кейс-задание
2	Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты отрасли и стандарты общественных организаций. Стандарты предприятий и технические условия	-	11	-	Дополнительная литература № 1,3	Кейс-задание
3	Немецкий институт стандартов. Международная организация по стандартизации. Международная электротехническая комиссия	-	10	-	Основная литература №1,2,3	Кейс-задание
4	Системы классификации гостиниц в мире. Российская система классификации гостиниц. Виды туристских услуг, оказываемые населению	-	10	-	Дополнительная литература № 1,2,	Кейс-задание
5	Основные элементы системы контроля качества услуг. Контроль качества услуг. Статистические методы контроля качества услуг. Контроль соблюдения технологических норм. Описание методов контроля качества	-	10	-	Основная литература №1,2,4	Кейс-задание
6	Значение контроля качества, его место в оценке соответствия. Государственный и муниципальный контроль качества: сфера применения, правовая база, органы государственного контроля и их полномочия	-	11	-	Дополнительная литература № 1,3	Кейс-задание
7	Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания на туристских предприятиях. Понятие качества туристского обслуживания. Формы и методы оценки качества туристских услуг	-	10	-	Основная литература №1,2,3	Кейс-задание
8	Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых туристских услуг. Особенности качества туристских услуг	-	10	-	Дополнительная литература № 1,2,	Кейс-задание
	<b>Итого</b>	-	<b>82</b>	-		

## **5. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода в процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения: тренинги речевых умений, мозговой штурм, разбор конкретных ситуаций, коммуникативный эксперимент, коммуникативный тренинг, творческие задания для самостоятельной работы, информационно-коммуникационные технологии. А именно IT-методы, методы проблемного обучения, обучение на основе опыта, проектный метод, поисковый метод, исследовательский метод и т.д.

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой студенты не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом. Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при которой учащиеся взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность учащихся в процессе обучения. Место преподавателя в интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Материал представлен в ФОСе, приложение А

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**  
**7.1. Рекомендуемая литература и источники информации (основная и дополнительная)**

№	Виды занятий (лк, пз, лб, срс, ирс)	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет-ресурсы	Количество изданий в (на)	
			Библиотеке	Кафедре
1	2	3	4	5
<b>Основная литература</b>				
1	пз срс	Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров / Веселова Н.Ю.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2025. — 255 с. — ISBN 978-5-394-05966-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/141152.html">https://www.iprbookshop.ru/141152.html</a>	-
2	пз срс	Полякова И.Л. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Полякова И.Л., Холодилина Ю.Е.. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2025. — 149 с. — ISBN 978-5-7410-3407-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/153210.html">https://www.iprbookshop.ru/153210.html</a>	-
3	пз срс	Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.].. — Москва : Дашков и К, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-394-05760-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/144241.html">https://www.iprbookshop.ru/144241.html</a>	-
4	пз срс	Морган, Н. Реклама в туризме и отдыхе : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Реклама» и «Социально-культурный сервис и туризм» / Н. Морган, А. Причард ; перевод В. Н. Егоров, Б. Л. Ерёмин. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 495 с. — ISBN 5-238-00647-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/141810.html">https://www.iprbookshop.ru/141810.html</a>	-
5	пз срс	Мирошниченко А.А. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / Мирошниченко А.А., Телешева И.О., Драчева А.В.. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2023. — 64 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/150395.html">https://www.iprbookshop.ru/150395.html</a>	-

Дополнительная литература				
1	пз src	Кудреватых, А. С. Правовое регулирование в туризме (Туристское право) : учебное пособие. Практикум / А. С. Кудреватых. — 2-е изд. — Москва : Университетская книга, 2025. — 344 с. — ISBN 978-5-98699-433-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/156675.html">https://www.iprbookshop.ru/156675.html</a>	-
2	пз src	Сафарян, А. А. Современные тенденции в туризме : учебное пособие / А. А. Сафарян. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 58 с. — ISBN 978-5-4497-4499-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/152233.html">https://www.iprbookshop.ru/152233.html</a>	-
3	пз src	Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-2012-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/138899.html">https://www.iprbookshop.ru/138899.html</a>	-

## 7.2. Дисциплина обеспечена электронно-библиотечными и Интернет-ресурсами:

№ п/п	Назначение программы	Название программы	Разработчик	Вид учебной работы
1	2	3	4	5
1	Электронно - библиотечная система	ЭБС «IPRbooks» <a href="http://www.iprbookshop.ru">www.iprbookshop.ru</a>	-	Практические и самостоятельные занятия

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- библиотечный фонд (учебная, учебно-методическая, справочная литература, научная и деловая периодика);
- компьютеризированные рабочие места для обучаемых с доступом в сеть Интернет;
- аудитории, оборудованные проекционной техникой;
- Для проведения лекционных занятий используются учебные аудитории №201,202,204 (УЛК1, технологический факультет), оборудованная проектором;
- Для проведения практических и лабораторных занятий используются учебные аудитории №100, 110 (УЛК1, технологический факультет).

## **Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ДГТУ и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП обучающихся с ОВЗ.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ОВЗ осуществляется ДГТУ с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта ДГТУ в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию ДГТУ.

2) для лиц с ОВЗ по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ОВЗ адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины научно-педагогическим работникам рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ОВЗ в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ОВЗ устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и др.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене

### 9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

Дополнения и изменения в рабочей программе на 20\_\_\_/20\_\_\_ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. ....;
2. ....;
3. ....;
4. ....;
5. ....

или делается отметка о нецелесообразности внесения каких-либо изменений или дополнений на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

**Согласовано:**

Декан \_\_\_\_\_  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета \_\_\_\_\_  
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)