

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 "Уральский государственный университет путей сообщения"  
 (ФГБОУ ВО УрГУПС)

## Б1.Б.Д.19 Управление качеством в туризме рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Управление в социальных и экономических системах, философия и история</b>		
Учебный план	43.03.02 ТМ-2020.plx Направление подготовки 43.03.02 Туризм		
Направленность (профиль)	Туризм		
<b>Квалификация</b>	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Объем дисциплины (модуля)	<b>4 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	144	Часов контактной работы всего, в том числе:	57,85
в том числе:		аудиторная работа	54
аудиторные занятия	54	текущие консультации по практическим занятиям	3,6
самостоятельная работа	90	прием зачета с оценкой	0,25
Промежуточная аттестация и формы контроля:			
зачет с оценкой 5			

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя			
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	90	90	90	90
Итого	144	144	144	144

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель дисциплины - формирование и развитие у обучающихся способностей применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта, применять документы по стандартизации в сфере туризма и обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества.
1.2	Задачи дисциплины: формирование комплексных знаний о сущности качества и управления им; основах квалиметрии как науки, ее роли, методах и областях практического применения; областях и объектах технического регулирования в индустрии туризма; правовых основах стандартизации, нормативных документах по стандартизации; умения оценивать и обеспечивать качество оказания туристских услуг; применять основные методы управления качеством; навыков регулирования затрат на управление качеством, оценки экономической эффективности управления качеством.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП

Цикл (раздел) ОП:	Б1.Б.Д
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами Организация туристской деятельности, Человек и его потребности, в результате освоения которых студент должен Знать: основы организации деятельности в современной туристской индустрии в рамках процесса оказания услуг; классификацию потребностей потребителей туристского продукта Уметь: понимать потребности человека в аспекте современных теорий личности; участвовать в процессе обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей Владеть: навыками соблюдения туристских формальностей, обеспечения безопасности и комфортности туристов; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы Производственная практика (Проектно-технологическая практика)	

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
<b>ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</b>
<b>ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</b>

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

<b>3.1 Знать:</b>	
3.1.1	сущность качества и управления им; основы квалиметрии как науки, ее роль, методы и области практического применения; области и объекты технического регулирования в индустрии туризма; правовые основы стандартизации, нормативные документы по стандартизации
<b>3.2 Уметь:</b>	
3.2.1	применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта; оценивать и обеспечивать качество оказания туристских услуг; применять основные методы управления качеством; применять документы по стандартизации в сфере туризма и обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества
<b>3.3 Владеть:</b>	
3.3.1	навыками регулирования затрат на управление качеством, оценки экономической эффективности управления качеством

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов (академических)	Компетенции	Литература	Активные формы
	Раздел 1. Сущность качества и управления им. Качество оказания туристских услуг					

1.1	Понятие качества. Значение повышения качества. Техническое и функциональное качество. Многоаспектность качества. Качество продукции и качество услуг в сфере туризма. Качество как объект управления. Становление и развитие менеджмента качества. Принципы управления качеством. Общее руководство и оперативное управление качеством в организации туристского бизнеса. Функции управления качеством в сфере туризма. /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
1.2	Качество и конкурентоспособность туристской организации. Подходы к раскрытию понятия «качество» в индустрии туризма. Значение повышения качества в сфере туризма. Техническое и функциональное качество. Многоаспектность качества. Качество туристского продукта и качество туристских услуг. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
1.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
1.4	Качество как объект управления в индустрии туризма. Становление и развитие менеджмента качества. Принципы управления качеством. Система рисков туристской организации, связанных с качеством. Общее руководство и оперативное управление качеством в организации туристского бизнеса. Функции управления качеством в сфере туризма. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
1.5	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
	<b>Раздел 2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения</b>					
2.1	Основные понятия квалиметрии. Показатели качества туристского продукта и комплексного туристского обслуживания. Измерение качества. Особенности измерения качества услуг в сфере туризма. Методология оценки уровня качества. Оценка качества туристского продукта и комплексного туристского обслуживания. /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
2.2	Объекты квалиметрии в туристской индустрии и их характеристика. Показатели качества туристского продукта и туристских услуг. Измерение показателей качества /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач

2.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
2.4	Применение расчетных и экспертных методов оценки уровня качества туристского продукта и комплексного туристского обслуживания. Оценка качества деятельности и конкурентоспособности туристской фирмы. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
2.5	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
<b>Раздел 3. Основные методы управления качеством</b>						
3.1	Развитие системного подхода к управлению качеством. Основные понятия современных систем менеджмента качества. Общесистемные принципы управления качеством. Концепция управления качеством. Функции ТQM. Планирование качества /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
3.2	Возможность применения различных моделей управления качеством в сфере туризма. Основные этапы управления качеством туристского продукта и качеством комплексного туристского обслуживания. Общесистемные принципы управления качеством в сфере туризма. Ступени разработки и внедрения системы менеджмента качества в туристской организации /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
3.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
3.4	Концепция современной системы ТQM и ее применение в индустрии туризма. Общие и специальные функции ТQM на различных этапах жизненного цикла туристского продукта. Планирование качества в туристской организации. Качественные характеристики туристского продукта и туристских услуг. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
3.5	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	

3.6	Классификация методов управления качеством. Социально-психологические аспекты управления качеством. Статистические методы управления качеством и их применение в сфере туризма. Сущность и виды производственного контроля качества в индустрии туризма. Средства и методы контроля качества. Системы контроля качества туристской организации. /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
3.7	Применение методов управления качеством в сфере туризма. Социально-психологические аспекты управления качеством в индустрии туризма. Процесс регулирования качества на различных этапах жизненного цикла туристского продукта. Использование статистических методов в управлении качеством туристской организации. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
3.8	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
3.9	Объекты контроля качества в сфере туризма. Сущность и виды производственного контроля качества в индустрии туризма. Средства и методы контроля качества. Этапы внедрения статистического контроля качества в сфере туризма. Системы контроля качества туристской организации. Контрольное тестирование по теме /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
3.10	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
	<b>Раздел 4. Сферы приложения методов управления качеством в индустрии туризма</b>					
4.1	Основные понятия и принципы технического регулирования. Области и объекты технического регулирования в индустрии туризма. Технические регламенты, порядок их разработки и принятия. Нормативно-правовая база обеспечения качества в сфере туризма. /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	

4.2	Нормативно-правовая база обеспечения качества в сфере туризма. Области и объекты технического регулирования в индустрии туризма. Технические регламенты, применяемые в индустрии туризма. Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
4.4	Контроль (надзор) за выполнением требований технических регламентов в организациях индустрии туризма. Документы по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технических регламентов. Информация о нарушении требований технических регламентов и отзыв продукции. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.5	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
4.6	Правовые основы стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Применение документов национальной системы стандартизации в сфере туризма /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
4.7	Цели и задачи стандартизации в сфере туризма. Правовое регулирование отношений в сфере стандартизации. Национальная система стандартизации. Участники работ по стандартизации в индустрии туризма. Документы по стандартизации. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.8	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	

4.9	<p>Применение документов по стандартизации в сфере туризма:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– документы национальной системы стандартизации (национальные стандарты, правила стандартизации, рекомендации по стандартизации, информационно-технические справочники);</li> <li>– общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;</li> <li>– стандарты организаций, в том числе технические условия;</li> <li>– своды правил;</li> <li>– документы по стандартизации, которые устанавливают обязательные требования в отношении объектов стандартизации, предусмотренных Федеральным законом /Пр/</li> </ul>	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.10	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
4.11	Требования международных стандартов качества. Международные стандарты серии ИСО. Принципы построения и организационная структура системы менеджмента качества. Системы менеджмента качества организаций туристской индустрии. /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
4.12	Реализация принципов менеджмента качества в сфере туризма. Модель системы менеджмента качества туристской организации. Разработка системы менеджмента качества туристской организации. Применение "процессного подхода" и риск-ориентированного мышления при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.13	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	

4.14	Разработка политики , определение целей в области качества и планирование действий по их достижению. Ресурсы туристской организации, необходимые для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества. Документированная информация, требуемая системой менеджмента качества. Деятельность по управлению качеством на стадиях жизненного цикла продукции и услуг индустрии туризма. Оценка результатов деятельности. Постоянное улучшение пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.15	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
4.16	Основные понятия и цели подтверждения соответствия. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия. Добровольная сертификация, декларирование соответствия и обязательная сертификация в сфере туризма /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
4.17	Цели и задачи подтверждения соответствия в сфере туризма. Органы по сертификации. Объекты добровольного подтверждения соответствия в сфере туризма. Система добровольной сертификации. Знак соответствия. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.18	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
4.19	Объекты обязательного подтверждения соответствия в сфере туризма. Формы и схемы обязательного подтверждения соответствия. Декларирование соответствия и обязательная сертификация. Органы по сертификации и аккредитованные испытательные лаборатории (центры). Знак обращения на рынке /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
4.20	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	6	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
	<b>Раздел 5. Экономика управления качеством</b>					



5.1	Основные категории экономики управления качеством. Регулирование затрат на управление качеством. Экономическая эффективность управления качеством. Требования нормативных актов к качеству разработки текстовых документов ЕСКД, отчетов о научно-исследовательской работе, организационно-распорядительной документации организации туристской индустрии /Лек/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
5.2	Основные категории экономики управления качеством. Регулирование затрат на управление качеством. Экономическая эффективность управления качеством. (Решение задач) /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
5.3	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	
5.4	Разработка отдельных элементов текстовых документов ЕСКД, отчетов о научно-исследовательской работе, организационно-распорядительной документации организации туристской индустрии. /Пр/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	Работа в группе, направленная на решение профессионально-ориентированных задач
5.5	Повторение лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	
5.6	Подготовка к промежуточной аттестации /Ср/	5	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4	

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Фонд оценочных материалов по дисциплине, состоящий из ФОМ для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся, разрабатывается по каждой дисциплине и хранится на кафедре. Оценочные материалы дублируются на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru), доступной через личный кабинет обучающегося.

Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), включая порядок проведения промежуточной аттестации, систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок, примеры типовых заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков, используемых для промежуточной аттестации по дисциплине, приведен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

##### 6.1.1. Основная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л1.1	Магомедов Ш. Ш.	Управление качеством продукции	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л1.2	Аристов О. В.	Управление качеством: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>

### 6.1.2. Дополнительная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л2.1	Елохов А. М.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
Л2.2	Романов А. И.	Управление качеством в туризме: курс лекций для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN">http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN</a>
Л2.3	Гусев А. А., Романов А. И.	Управление качеством в туризме: методические рекомендации по проведению практических занятий для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN">http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN</a>
Л2.4	Гусев А. А.	Управление качеством в туризме: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN">http://biblioserver.usurt.ru/cgi-bin/irbis64r_13/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&amp;I21DBN=KN&amp;P21DBN=KN</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	<a href="http://www.gost.ru">http://www.gost.ru</a> ( сайт госстандарт)
Э2	<a href="http://www.iso.org">http://www.iso.org</a> . (сайт международной организации по стандартам)
Э3	<a href="http://www.rzd.ru">http://www.rzd.ru</a> . (сайт РЖД)
Э4	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn

### 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn
6.3.1.2	Неисключительные права на ПО Windows
6.3.1.3	Неисключительные права на ПО Office
6.3.1.4	Справочно-правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.5	Программное обеспечение компьютерного тестирования АСТ

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

6.3.2.1	Справочно-правовая система КонсультантПлюс
6.3.2.2	База данных Федеральной службы государственной статистики
6.3.2.3	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте АСПИ ЖТ (профессиональная БД)
6.3.2.4	Национальный туристический портал Федерального агентства по туризму

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Назначение	Оснащение
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Специализированная мебель
Учебная аудитория для проведения практических	Специализированная мебель

занятий (занятий семинарского типа)	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная мебель Демонстрационное оборудование - Комплект мультимедийного оборудования Учебно-наглядные пособия - презентационные материалы
Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель Технические средства обучения - Комплект мультимедийного оборудования
Центр тестирования - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Моноблоки с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Компьютерный класс - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Читальный зал Информационно-библиотечного центра ИБК УрГУПС - Аудитория для самостоятельной работы	Специализированная мебель Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Компьютерный класс - Учебная аудитория для самостоятельной работы студентов	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, предусмотренным пунктом 6.3.1 РПД, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель

#### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Эффективное освоение дисциплины предполагает регулярное посещение всех видов аудиторных занятий, выполнение плана самостоятельной работы в полном объеме и прохождение аттестации в соответствии с календарным учебным графиком.

Обучающемуся рекомендуется ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и взять в библиотеке издания (необходимо иметь при себе персонифицированную электронную карту и уметь пользоваться электронным каталогом «ИРБИС»).

Доступ к информационным ресурсам библиотеки и информационно-справочным системам сети «Интернет» организован в читальных залах библиотеки, в компьютерных классах, в помещениях для самостоятельной работы обучающихся со стационарных ПЭВМ, либо с личного ПЭВМ (ноутбука, планшетного компьютера или иного мобильного устройства) посредством беспроводного доступа при активации индивидуальной учетной записи.

Пользование информационными ресурсами расширяет возможности освоения теоретического курса, выполнения самостоятельной работы и позволяет получить информацию для реализации творческих образовательных технологий. Комплект учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)), доступной через личный кабинет обучающегося.

Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса представлены в электронном каталоге УрГУПС.

Для закрепления теоретического материала в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)) размещены тестовые материалы. Число тренировочных попыток ограничено. Тестовые материалы сформированы в логической последовательности в соответствии с изученными темами. Совместная деятельность преподавателя и обучающихся организована в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)). Для корректной работы в системе обучающиеся в разделе "Личные сведения" должны ввести актуальный адрес своей электронной почты.

Формы самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине разнообразны. Они включают в себя:

- изучение теоретического материала (учебной, научной, методической литературы, материалов периодических изданий);
- подготовку к занятиям, предусмотренным РПД, мероприятиям текущего контроля, промежуточной аттестации и т.д.

Выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам обучающийся должен в соответствии с календарным планом изучения дисциплины, видами и сроками отчетности.

При выполнении самостоятельной работы обучающемуся рекомендуется руководствоваться учебно-методическими материалами, размещенными на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)), а также учебно-методическими материалами, которые указаны для самостоятельной работы по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)".

Перечень учебно-методических материалов (учебно-методического обеспечения) для самостоятельной работы

обучающихся по дисциплине указан по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)", материалы размещены на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)).