

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**INTERNATIONAL TOURISM QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS**  
**МЕЖДУНАРОДНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТУРИЗМА**  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.04.02 - Туризм

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

«Cultural Heritage Management and Sustainable Tourism»  
«Сохранение культурного наследия и устойчивый туризм»

---

*Наименование направленности (профиля)*

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

**«Международные системы управления качеством туризма»**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Старший преподаватель кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства А.Р.  
Акрамов

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства  
№ 8 от 15.02.2024 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
2. Структура дисциплины.....	4
3. Содержание дисциплины .....	5
4. Образовательные технологии .....	6
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	6
5.1 Система оценивания .....	6
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	8
6.1 Список источников и литературы .....	8
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	8
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	15
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	15
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	15
9. Методические материалы .....	11
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	11
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	18
9.3 Иные материалы.....	19
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	20

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование у студентов практических знаний в сфере международных норм управления качеством туризма, функционированием стандартов качества на территории различных государств Европейского союза, США и некоторых азиатских стран.

Задачи дисциплины:

- Изучение сущности туризма как социального явления;
- Изучение регулирования качества туризма в зарубежных странах
- Ознакомление с особенностями осуществления туристской деятельности на территории различных зарубежных государств

Дисциплина реализуется на английском языке.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
<i>УК-3</i> Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<i>УК-3.4</i> Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<i>Знать: особенности межличностного и межкультурного взаимодействия</i> <i>Уметь: регулировать действия команды для достижения поставленных целей</i> <i>Владеть: способностью грамотно выразить своим мысли и мнения для регулирования деятельности команды</i>
<i>УК-6</i> Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<i>УК – 6.1</i> Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	<i>Знать: особенности тайм-менеджмента и принципы управления временем</i> <i>Владеть: самодисциплиной и способностью контролировать процесс реализации проектов</i>
<i>ПК -1</i> Владение приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии	<i>ПК-1.1</i> Управляет ресурсами предприятия туристской индустрии	<i>Знать: особенности управления кадровыми ресурсами и ресурсами предприятия</i> <i>Уметь: применять основные принципы менеджмента в управлении</i>

<p><i>ПК-2</i> Владение способностью формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии</p>	<p><i>ПК-2.1</i> Применяет современные методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия</p>	<p><i>Знать: особенности управления кадровыми ресурсами и ресурсами предприятия</i> <i>Уметь: применять основные принципы грамотного управления деятельностью предприятием</i></p>
	<p><i>ПК-2.2</i> Применяет современные технологии оказания услуг в организациях туристской сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p>	<p><i>Знать: особенности управления кадровыми ресурсами и ресурсами предприятия</i> <i>Уметь: применять основные принципы грамотного управления деятельностью предприятием</i></p>
<p><i>ПК-3</i> Владение способностью оценивать и осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)</p>	<p><i>ПК-3.1</i> Осуществляет процесс разработки туристского продукта с использованием инновационных технологий</p>	<p><i>Знать: особенности построения законодательных актов и особенности построения туристского продукта с грамотным ценообразованием</i> <i>Уметь: разрабатывать туристский продукт с учетом конкурентоспособности на рынке и актуальностью в определенное время</i></p>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Международные системы управления качеством туризма» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины «Международные системы управления качеством туризма» необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Практикум по технологиям организации туристской деятельности», «Межкультурное взаимодействие».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Маркетинг и брендинг туристско-рекреационных территорий», организационно-управленческая практика.

### 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	10
2	Семинары/лабораторные работы	20
Всего:		30

Объем дисциплины «**Международные системы управления качеством туризма**» в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 78 академических часов.

### Structure of the discipline

The total labor intensity of the discipline is 3 z. e., 108 academic hours.

### Structure of the discipline for full-time education

Scope of the discipline in the form of contact work of students with teachers and (or) persons involved in the implementation of the educational program on other conditions, when conducting training sessions:

Term	Type of training sessions	Number of hours
2	Lectures	10
2	Seminars/laboratory work	20
Total:		30

Scope of the discipline "**International tourism quality management systems**" in the form of independent work of students with a total of 78 academic hours.

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Управление качеством туризма: общие понятия и положения  Tourism quality management: general concepts and regulations	Основные принципы формирования системы управления качеством туризма. Раскрытие теоретических и прикладных аспектов качества туризма в работах Альперина Л.П., Антонова Г. А., Белобрагина В. Я., Демиденко Д. С.; Основные модели управления качеством туризма; Внедрение системы управления качеством туризма.  Basic principles of forming a tourism quality management system. Disclosure of theoretical and applied aspects of tourism quality in the works Alperina L. P., Antonova G. A., Belobragina V. Y., Demidenko D. S.; Basic models of tourism quality management; Introduction of the tourism quality management system.

2.	<p>Система управления качеством туризма в Соединенных Штатах Америки (США)</p> <p>Quality management system of tourism in the United States of America (USA)</p>	<p>Функционирование государственного контроля в области туризма в США; Лицензирование юридических лиц в туристической индустрии в США; Правовое регулирование туризма в США: общие положения; Нормы права отдельных штатов; Влияние органов государственной власти на функционирование отрасли туризма; Государственная программа «Национальная стратегия туризма и путешествий в США»; Контроль за соблюдением прав туристов в США</p> <p>Functioning of state control in the field of tourism in the USA; Licensing of legal entities in the tourism industry in the USA; Legal regulation of tourism in the USA: general provisions; Rules of law of individual states; Influence of state authorities on the functioning of the tourism industry; State Program "National Strategy of Tourism and Travel in the United States"; Monitoring the observance of the rights of tourists in the United States</p>
3.	<p>Система управления качеством туризма в Европейском Союзе: практика Франции</p> <p>Tourism Quality Management System in the European Union: French practice</p>	<p>Государственная политика Франции в области туризма; Основные организации управления качеством туризма на территории Франции: Groupement d'interet economique (GIE); Функции Atout France; Особенности функционирования туризма во Франции: пример стратегических альянсов; Особенности подготовки кадров для туристского бизнеса во Франции. Особенности функционирования юридических лиц в сфере туризма Франции.</p> <p>The state policy of France in the field of tourism; The main organizations of tourism quality management in France: Group d'interet economique'interet economique (GIE); Functions of Atout France; Features of the functioning of tourism in France: an example of strategic alliances; Features of training personnel for the tourism business in France. Features of functioning of legal entities in the field of tourism in France.</p>
4.	<p>Система управления качеством туризма в Европейском Союзе: практика Испании</p> <p>Tourism Quality Management System in the European Union: Spain's practice</p>	<p>Влияние государственной политики на функционирование туризма в Испании; Развитие системы отелей и апартаментов в Испании как новый виток развития туризма; Функционирование Системы качества туризма (SCTE – el Sistema de Calidad Turistica Espaniola); Знак качества туризма в Испании (La Marca Q): цели данной системы; Основные функции Испанской национальной системы управления качеством туризма</p> <p>The impact of public policy on the functioning of tourism in Spain; The development of the hotel and apartment system in Spain as a new stage of tourism development; The functioning of the Tourism</p>

		Quality System (SCTE - el Sistema de Calidad Turística Española); The Tourism Quality Mark in Spain (La Marca Q): the goals of this system; The main functions of the Spanish National Tourism Quality Management System
5.	Система управления качеством туризма в Азии: практика Китая  Tourism Quality Management System in Asia: China's experience	Становление развития качества туризма КНР после 1949 года; Влияние государственной политики на функционирование туризма в Китае; Закон КНР «О туризме»; Контроль за соблюдением прав туристов в Китае; План развития туризма в Китае до 2025 г. Development of quality tourism in China after 1949; Influence of state policy on the functioning of tourism in China; The Law of the People's Republic of China "On Tourism"; Monitoring the rights of tourists in China; China Tourism Development Plan to 2025

#### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1. Система оценивания:

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82			C

56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

### Rating system:

Control form	Max. number of points	
	per job	Total
Current control:		
- survey	5 points	30 points
- participation in the discussion at the seminar	5 points	10 points
-control work (topics 1-3)	10 points	10 points
- test work (topics 4-5)	10 points	10 points
Intermediate certification – exam		40 points
<b>Total</b>		of 100 points for the semester

The resulting aggregate result is converted to the traditional rating scale and to the rating scale of the European Credit Transfer System (Credit Transfer System hereinafter referred to as ECTS) in accordance with the table:

100-point scale	Traditional	scale ECTS	
95 scale 9 5-100	excellent	A	
83 – 983-9 4		credited	B
68 – 868-8 2			C
56 – 67			D
50 – 55	satisfactory		E
20-49		not credited	FX
0-19	unsatisfactory		F

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### **5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.**

#### Темы докладов

- 1) Особенности управления качеством туристской деятельности: обобщенное понимание;
- 2) Объяснение управления качеством туризма в Соединенных Штатах Америки (США) на ситуативном примере;
- 3) Объяснение управления качеством туризма во Франции на ситуативном примере;
- 4) Объяснение управления качеством туризма в Испании на ситуативном примере;
- 5) Объяснение управления качеством туризма в Италии на ситуативном примере;
- 6) Объяснение управления качеством туризма в Китае на ситуативном примере;
- 7) Объяснение управления качеством туризма в Германии на ситуативном примере;
- 8) Объяснение управления качеством туризма в Восточных странах на ситуативном примере;
- 9) Объяснение управления качеством туризма в Восточной Европе на ситуативном примере;
- 10) Объяснение управления качеством туризма в Российской Федерации на ситуативном примере.

#### Вопросы к промежуточной контрольной работе

- 1) Основные принципы формирования системы управления качеством туризма.
- 2) Раскрытие теоретических и прикладных аспектов качества туризма в работах Альперина Л.П., Антонова Г. А., Белобрагина В. Я., Демиденко Д. С.
- 3) Основные модели управления качеством туризма
- 4) Внедрение системы управления качеством туризма: общие положения.
- 5) Функционирование государственного контроля в области туризма в США.
- 6) Лицензирование юридических лиц в туристской индустрии в США.
- 7) Правовое регулирование туризма в США: общие положения.
- 8) Нормы права отдельных штатов.
- 9) Влияние органов государственной власти на функционирование отрасли туризма.
- 10) Государственная программа «Национальная стратегия туризма и путешествий в США».
- 11) Контроль за соблюдением прав туристов в США.

#### Вопросы к экзамену

- 1) Основные принципы формирования системы управления качеством туризма.
- 2) Государственная политика Франции в области туризма.
- 3) Раскрытие теоретических и прикладных аспектов качества туризма в работах Альперина Л.П., Антонова Г. А., Белобрагина В. Я., Демиденко Д. С.
- 4) Основные модели управления качеством туризма
- 5) Внедрение системы управления качеством туризма: общие положения.
- 6) Функционирование государственного контроля в области туризма в США.
- 7) Лицензирование юридических лиц в туристской индустрии в США.
- 8) Правовое регулирование туризма в США: общие положения.
- 9) Функционирование Системы качества туризма (SCTE – el Sistema de Calidad Turística Española)
- 10) Нормы права отдельных штатов США.

- 11) Основные организации управления качеством туризма на территории Франции: Groupment d'interet economique (GIE).
- 12) Влияние органов государственной власти на функционирование отрасли туризма.
- 13) Государственная программа «Национальная стратегия туризма и путешествий в США».
- 14) Контроль за соблюдением прав туристов в США.
- 15) Функции Atout France; Особенности функционирование туризма во Франции: пример стратегических альянсов.
- 16) Становление развития качества туризма КНР после 1949 года.
- 17) Закон КНР «О туризме».
- 18) Особенности подготовки кадров для туристского бизнеса во Франции.
- 19) Знак качества туризма в Испании (La Marca Q): цели данной системы.
- 20) Влияние государственной политики на функционирование туризма в Испании.
- 21) Особенности функционирования юридических лиц в сфере туризма Франции.
- 22) Основные функции Испанской национальной системы управления качеством туризма.
- 23) Влияние государственной политики на функционирование туризма в Китае.
- 24) Развитие системы отелей и апартаментов в Испании как новый виток развития туризма;).
- 25) Контроль за соблюдением прав туристов в Китае; План развития туризма в Китае до 2025 г.

#### Report topics

- 11) Features of tourism quality management: generalized understanding;
- 12) Explanation of tourism quality management in the United States of America (USA) using a case study;
- 13) Explanation of tourism quality management in France on a case study;
- 14) Explanation of tourism quality management in Spain based on a case study.
- 15) Explanation of tourism quality management in Italy based on a case study.
- 16) Explanation of tourism quality management in China based on a case study.
- 17) Explanation of tourism quality management in Germany on a case study.
- 18) Explanation of tourism quality management in Eastern countries on a case study;
- 19) Explanation of tourism quality management in Eastern Europe on a case study;
- 20) Explanation of tourism quality management in the Russian Federation on a situational example.

#### Questions for test papers

- 12) Basic principles of forming a tourism quality management system.
- 13) Disclosure of theoretical and applied aspects of tourism quality in the works Alperina L. P., Antonova G. A., Belobragina V. Y., Demidenko D. S.
- 14) Basic models of tourism quality management
- 15) Introduction of the tourism quality management system: general provisions.
- 16) Functioning of state control in the field of tourism in the United States.
- 17) Licensing of legal entities in the US travel industry.
- 18) Legal regulation of tourism in the USA: general provisions.
- 19) Rules of law of individual states.
- 20) Influence of state authorities on the functioning of the tourism industry.
- 21) State program "National Strategy of tourism and travel in the USA".
- 22) Monitoring the rights of tourists in the United States.

## Questions for the exam

- 26) Basic principles of forming a tourism quality management system.
- 27) State policy of France in the field of tourism.
- 28) Disclosure of theoretical and applied aspects of tourism quality in the works Alperina L. P., Antonova G. A., Belobragina V. Ya., Demidenko D. S.
- 29) Basic models of tourism quality management
- 30) Introduction of the tourism quality management system: general provisions.
- 31) Functioning of state control in the field of tourism in the United States.
- 32) Licensing of legal entities in the US travel industry.
- 33) Legal regulation of tourism in the USA: general provisions.
- 34) Functioning of the Tourism Quality System (SCTE - el Sistema de Calidad Turística Española).
- 35) Rules of law of individual US states.
- 36) The main organizations of tourism quality management in France: Group d'interet économique (GIE).
- 37) Influence of state authorities on the functioning of the tourism industry.
- 38) State program "National Strategy of tourism and travel in the USA".
- 39) Monitoring the rights of tourists in the United States.
- 40) Functions of Atout France; Features of tourism development in France: an example of strategic alliances.
- 41) Formation of the quality development of tourism in China after 1949.
- 42) The Law of the People's Republic of China "On Tourism".
- 43) Features of training personnel for the tourism business in France.
- 44) Tourism Quality Mark in Spain (La Marca Q): objectives of this system.
- 45) The impact of public policy on the functioning of tourism in Spain.
- 46) Features of functioning of legal entities in the field of tourism in France.
- 47) The main functions of the Spanish National Tourism Quality Management System.
- 48) The impact of government policies on the functioning of tourism in China.
- 49) Development of hotels and apartments in Spain as a new stage of tourism development;).
- 50) Monitoring the rights of tourists in China; Plan for the development of tourism in China until 2025.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Список источников и литературы

#### Источники

##### Основные:

1. Закон Китайской Народной Республики «О туризме». Режим доступа: [https://chinalaw.center/business\\_law/china\\_tourism\\_law\\_revised\\_2018\\_russian/](https://chinalaw.center/business_law/china_tourism_law_revised_2018_russian/) // Chinalaw.center

#### Литература

##### Основная:

1. Баумгартен Л.В., Управление качеством в туризме: Учебник. М. 2010. 304 с. Режим доступа: [https://academia-moscow.ru/ftp\\_share/books/fragments/fragment\\_12918.pdf](https://academia-moscow.ru/ftp_share/books/fragments/fragment_12918.pdf). – ISBN 978-5-7695-5432-2

2. Заклязьминская Е.О., Туристическая отрасль в стратегии развития Китая Монография. М. 2021. 375 с. Режим доступа: <https://www.imemo.ru/files/File/ru/publ/2021/2021-Zakliazminskaia.pdf>. - ISBN 978-5-9535-0597-0
3. Макеева Дина Рафиковна Опыт Испании в формировании системы качества туристских услуг // Сервис в России и за рубежом. 2014. №2 (49). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-ispanii-v-formirovanii-sistemy-kachestva-turistskih-uslug>.

#### Дополнительная:

1. Сервис в России и за рубежом : сетевой научный журнал. - Москва : РГУТиС, 2021. - Т. 15, № 5 (97). - 198 с. - ISSN 1995-042X. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1864958>
2. Экономика Европейского союза : учебник для магистрантов / под ред. Б.Е. Зарицкого, Е.Б. Стародубцевой. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 328 с. - ISBN 978-5-9558-0553-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1059394>
3. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006293-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035161>
4. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебник. М. 2021. 135 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367398>. ISBN 978-5-16-010354-9
5. Чжан, Ф. Китай и туризм Влияние финансового кризиса на рынок туризма в Северо-Восточной Азии и меры КНР / Ф. Чжан, И. Ян // Россия и АТР. – 2001. – № 4(34). – С. 110-113. – EDN TNKHEP. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=48320283>
6. Тяшин, Л. Анализ опыта восстановления туризма в Китае: состояние и прогнозы / Л. Тяшин, С. В. Панков // Геополитика и экогеодинамика регионов. – 2021. – Т. 7. – № 2. – С. 218-230. – EDN IRPWBZ. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46344048>
7. Трегуб, И. В. Эконометрические методы в решении задач управления развитием туризма во Франции / И. В. Трегуб, Ш. Маргри // Управление развитием крупномасштабных систем MLSD'2019 : Материалы двенадцатой международной конференции Научное электронное издание, Москва, 01–03 октября 2019 года / Под общей ред. С.Н. Васильева, А.Д. Цвиркуна. – Москва: Институт проблем управления им. В.А. Трапезникова РАН, 2019. – С. 1273-1276. – DOI 10.25728/mlsd.2019.1.1273. – EDN YUSHWK. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41750423>
8. Ваштаенок, Е. В. Анализ основных тенденций развития международного туризма во Франции / Е. В. Ваштаенок // Молодость. Интеллект. Инициатива : Материалы VI Международной научно-практической конференции студентов и магистрантов, Витебск, 19 апреля 2018 года. – Витебск: Витебский государственный университет им. П.М. Машерова, 2018. – С. 65-67. – EDN VTUNQY. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36936027>
9. Ушакова, А. О. Анализ современного опыта развития сферы туризма и гостеприимства на примере Испании / А. О. Ушакова // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2019. – Т. 13. – № 1. – С. 97-104. – EDN UAQVRE. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42600527>

## 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
Cambridge University Press  
ProQuest Dissertation & Theses Global  
SAGE Journals  
Taylor and Francis  
JSTOR

### **6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное

равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий**

Тема 1. Управление качеством туризма: общие понятия и положения

Вопросы для обсуждения:

- 1) Основные принципы формирования системы управления качеством туризма.
- 2) Раскрытие теоретических и прикладных аспектов качества туризма в работах Альперина Л.П., Антонова Г. А., Белобрагина В. Я., Демиденко Д. С.
- 3) Основные модели управления качеством туризма.
- 4) Внедрение системы управления качеством туризма.

Тема 2. Система управления качеством туризма в Соединенных Штатах Америки (США)

Вопросы для обсуждения:

- 1) Функционирование государственного контроля в области туризма в США
- 2) Лицензирование юридических лиц в туристической индустрии в США
- 3) Правовое регулирование туризма в США: общие положения
- 4) Нормы права отдельных штатов
- 5) Контроль за соблюдением прав туристов в США

Тема 3. Система управления качеством туризма в Европейском Союзе: практика Франции

Вопросы для обсуждения:

- 1) Государственная политика Франции в области туризма
- 2) Основные организации управления качеством туризма на территории Франции: Groupement d'interet economique (GIE)
- 3) Функции Atout France
- 4) Особенности функционирования туризма во Франции: пример стратегических альянсов
- 5) Особенности подготовки кадров для туристического бизнеса во Франции.
- 6) Особенности функционирования юридических лиц в сфере туризма Франции.

Тема 4. Система управления качеством туризма в Европейском Союзе: практика Испании

Вопросы для обсуждения:

- 1) Влияние государственной политики на функционирование туризма в Испании
- 2) Развитие системы отелей и апартаментов в Испании как новый виток развития туризма
- 3) Функционирование Системы качества туризма (SCTE – el Sistema de Calidad Turistica Espaniola)
- 4) Знак качества туризма в Испании (La Marca Q): цели данной системы
- 5) Основные функции Испанской национальной системы управления качеством туризма

Тема 5. Система управления качеством туризма в Азии: практика Китая

Вопросы для обсуждения:

- 1) Становление развития качества туризма КНР после 1949 года
- 2) Влияние государственной политики на функционирование туризма в Китае
- 3) Закон КНР «О туризме»
- 4) Контроль за соблюдением прав туристов в Китае
- 5) План развития туризма в Китае до 2025 г.

## Список литературы:

### 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

#### Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;  
– новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;  
– соответствие содержания теме и плану доклада;  
– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;  
– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;  
– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:  
– круг, полнота использования литературных источников по проблеме;  
– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:  
– правильное оформление ссылок на используемую литературу;  
– грамотность и культура изложения;  
– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;  
– соблюдение требований к объему доклада;  
– культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:  
– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;  
– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;  
– литературный стиль.

#### Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы,

умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

### **9.3. Иные материалы**

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук, кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины: формирование у студентов практических знаний в сфере международных норм управления качеством туризма, функционированием стандартов качества на территории различных государств Европейского союза, США и некоторых азиатских стран.

Задачи дисциплины:

- Изучение сущности туризма как социального явления;
- Изучение регулирования качества туризма в зарубежных странах
- Ознакомление с особенностями осуществления туристской деятельности на территории различных зарубежных государств

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- *УК-3* Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;
- *УК-6* Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки ОПК (*код и содержание*);
- *ПК -1* Владение приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии
- *ПК-2* Владение способностью формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии
- *ПК-3* Владение способностью оценивать и осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

особенности управления качеством туризма в различных иностранных государствах: США, странах Европейского союза и странах Азиатского континента.

Уметь:

заимствовать особенности из внедренных в зарубежных странах стандартов предоставления туристской услуги в целях ее возможной реализации в Российской Федерации.

Владеть:

навыками выделения особенностей функционирования туристского сектора.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

## ABSTRACT OF THE DISCIPLINE

The discipline is implemented at the Faculty of Oriental Studies and Social and Communicative Sciences, Department of public relations, tourism and hospitality.

The aim of the discipline: is to develop students' practical knowledge in the field of international standards of tourism quality management, the functioning of quality standards in various countries of the European Union, the United States and some Asian countries.

Objectives of the discipline:

- Study of the essence of tourism as a social phenomenon;
- Study of tourism quality regulation in foreign countries
- Familiarization with the peculiarities of carrying out tourist activities on the territory of various foreign countries

The discipline is aimed at developing the following competencies:

• *UK-3* Able to organize and manage the work of the team, developing a team strategy to achieve the goal;

• *UK-6* Able to determine and implement priorities of their own activities and ways to improve them based on self-assessment of the defense industry (*code and content*);

• *PC -1* Knowledge of techniques and methods of working with personnel, methods of assessing the quality and effectiveness of the work of the personnel of the enterprise of the tourism industry

• *PC-2* Possess the ability to formulate the concept of a tourist enterprise, develop an effective strategy and form an active risk assessment policy of a tourist industry enterprise

• *PC-3* Ability to evaluate and carry out feasibility studies of innovative projects in the tourism industry at different levels (federal, regional, municipal (local) level)

As a result of mastering the discipline, the student must:

Know:

features of tourism quality management in various foreign countries: the United States, the European Union, and the Asian continent.

Be able to:

borrow features from the standards of providing tourist services implemented in foreign countries for the purpose of its possible implementation in the Russian Federation.

Possess:

skills in identifying the features of the functioning of the tourism sector.

The discipline provides for intermediate certification in the form of *an exam*.

The total labor intensity of mastering the discipline is 3 credits