

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.08.2026 17:56:07
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf106b7fc5323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом
24 июня 2026 г.
Протокол №02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
23 июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМ ОПЫТОМ В СФЕРЕ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

направление подготовки 38.04.02 Менеджмент,
профиль «Управление устойчивым развитием предприятий туризма и
индустрии гостеприимства»
квалификация (степень) выпускника – магистр
ФТД.02

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
21 мая 2026 г., протокол №09

Разработчик: Арсений Р.М., к.п.н., доцент

Химки 2026

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенции ПК-1 средствами дисциплины «Управление качеством и потребительским опытом в сфере туризма и гостеприимства».

Задачи дисциплины:

1. Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области управления качеством.
2. Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области управления взаимодействием с потребителем.
3. Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков оценки эффективности управления потребительским опытом в проектной деятельности.

2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Информационно-аналитический; Организационно-управленческий; финансовый; предпринимательский; научно-исследовательский	ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, формировать и оценивать бизнес-идеи, учитывать возможности и ограничения внешней среды для разработки и реализации эффективной маркетинговой стратегии туристских дестинаций, предприятий туристской индустрии, сетей предприятий, проводить качественные и количественные маркетинговые исследования для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые, в том числе ориентированные на принципы "зеленой экономики"	ПК-1.1. Анализирует и оценивает рыночные возможности с целью формирования и оценки бизнес-идеи. ПК-1.2. Проводит анализ внешней среды (возможности и ограничения) с целью разработки эффективной маркетинговой стратегии организации и реализации эффективной маркетинговой стратегии туристских дестинаций, предприятий туристской индустрии, сетей предприятий ПК-1.3. Проводит маркетинговые исследования (качественные и количественные) для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые, в том числе ориентированные на принципы "зеленой экономики".	- Знает технологии маркетинговых исследований в туристском и гостиничном бизнесе, методы анализа и оценки рыночных возможностей и формирования бизнес-идеи для разработки и реализации эффективной маркетинговой стратегии в управлении устойчивым развитием предприятий. - Умеет проводить качественные и количественные маркетинговые исследования для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые рынки и освоения новой продукции, методами оценки динамики факторов внешней и внутренней среды. - Владеет методами разработки маркетинговых стратегий и реализации маркетинговых исследований, проектной деятельности, создания бизнес-планов и проектов для решения задач проникновения на новые рынки и освоения новой продукции.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Управление качеством и потребительским опытом в сфере туризма и гостеприимства» относится к факультативным дисциплинам. Компетенции, формируемые дисциплиной «Управление качеством и потребительским опытом в сфере туризма и гостеприимства», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	28	28	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	8	8	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР):	16	16	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	-	-	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	80	80	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	78	78	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
Форма промежуточной аттестации	зачет с оценкой		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	108	108	-
зачетные единицы	3	3	-

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	2 курс		
		1С	2С	3С
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	12	-	12	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	-	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-	-

Вид учебной работы	Всего часов	2 курс		
		1С	2С	3С
практические занятия (ЗСТ ПР)	4	-	4	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	-	-	-	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	-	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	96	-	96	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	94	-	94	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	-	2	-
Форма промежуточной аттестации	зачет с оценкой			
Общая трудоемкость дисциплины: часы	108	-	18	-
зачетные единицы	3	-	3	-

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Управление качеством в проектной деятельности	теория качества, эволюция развития науки о качестве, этапы развития концептуальных подходов к управлению качеством, определение категории «качество», управление качеством в проектной деятельности, опыт известных брендов и инструменты проектного управления в обеспечении качества
2.	Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства	качество туристских услуг, качество гостиничных услуг, показатели назначения услуг в индустрии туризма и гостеприимства, государственные механизмы управления качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства, этимологизация жалоб туристов, причины недостаточного качества услуг в индустрии туризма и гостеприимства, управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства, система маркетинговых коммуникаций в управлении качеством в индустрии туризма и

		гостеприимства
3.	Управление потребительским опытом	понятие потребительского опыта, компоненты измерения потребительского опыта, «путешествие клиента», «воронка продаж», «моменты истины», точки взаимодействия, группы потребительского опыта, особенности управления потребительским опытом, принципы формирования запоминающегося потребительского опыта, оценка потребительского опыта, методы и инструменты управления потребительским опытом посредством брендинга, технологии и инструменты разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1.	Управление качеством в проектной деятельности	ПК-1	32	6	2	-	4	-	26
2.	Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-1	36	10	4	-	6	-	26
3.	Управление потребительским опытом	ПК-1	34	8	2	-	6	-	26
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-1	2	2	-	-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	ПК-1	4	2	-	-	-	2	2
	Всего часов		108	28	8	-	16	4	80

5.2.2. Заочная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1.	Управление качеством в проектной деятельности	ПК-1	34	2	1	-	1	-	32
2.	Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-1	34	2	1	-	1	-	32
3.	Управление потребительским опытом	ПК-1	34	4	2	-	2	-	30
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-1	2	2	-	-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	ПК-1	4	2	-	-	-	2	2
	Всего часов		108	12	4	-	4	4	96

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Управление качеством в проектной деятельности

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области управления качеством в проектной деятельности.

Компетенции:

ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, формировать и оценивать бизнес-идеи, учитывать возможности и ограничения внешней среды для разработки и реализации эффективной маркетинговой стратегии туристских дестинаций, предприятий туристской индустрии, сетей предприятий, проводить качественные и количественные маркетинговые исследования для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые, в том числе ориентированные на принципы "зеленой экономики"

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: устный ответ (в форме дискуссии)

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления качеством продуктов и услуг в проектной деятельности.

Тема 2. Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области создания эффективных коммуникаций в управлении качеством и потребительским опытом на примере индустрии туризма и гостеприимства.

Компетенции:

ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, формировать и оценивать бизнес-идеи, учитывать возможности и ограничения внешней среды для разработки и реализации эффективной маркетинговой стратегии туристских дестинаций, предприятий туристской индустрии, сетей предприятий, проводить качественные и количественные маркетинговые исследования для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые, в том числе ориентированные на принципы "зеленой экономики"

Тип занятия: семинар

Форма проведения: практическое задание

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений проводить качественные и количественные маркетинговые исследования для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые рынки и освоения новой продукции, методами оценки динамики факторов внешней и внутренней среды для повышения эффективности работы по управлению качеством и потребительским опытом.

Тема 3. Управление потребительским опытом

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков оценки эффективности систем маркетинговых коммуникаций в процессе управления потребительским опытом в проектной деятельности.

Компетенции:

ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, формировать и оценивать бизнес-идеи, учитывать возможности и ограничения внешней среды для разработки и реализации эффективной маркетинговой стратегии туристских дестинаций, предприятий туристской индустрии, сетей предприятий, проводить качественные и количественные

маркетинговые исследования для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые, в том числе ориентированные на принципы "зеленой экономики"

Тип занятия: семинар

Форма проведения: устный ответ (в форме дискуссии), практическое задание.

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления потребительским опытом в проектной деятельности.

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений применять инструменты проектного управления при формировании «высокопроизводительных команд» или отдельных проектных групп для повышения эффективности работы по управлению качеством и потребительским опытом.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Тема 1. Управление качеством в проектной деятельности

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления качеством продуктов и услуг в проектной деятельности.

Тема 2. Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к выполнению практического задания на выявление сформированности умений проводить качественные и количественные маркетинговые исследования для обоснования бизнес-планов и проектов, для решения задач проникновения на новые рынки и освоения новой продукции, методами оценки динамики факторов внешней и внутренней среды для повышения эффективности работы по управлению качеством и потребительским опытом.

Тема 3. Управление потребительским опытом

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления потребительским опытом в проектной деятельности.

Подготовка к выполнению практического задания на выявление сформированности умений применять инструменты проектного управления при формировании «высокопроизводительных команд» или отдельных проектных групп для повышения эффективности работы по управлению качеством и потребительским опытом.

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

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

8.1. Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598455>
2. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник для вузов / Н. А. Восколович. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 218 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21974-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590767>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582598>
4. Деньгов, В. В. Теория потребительского поведения : учебник для вузов /

В. В. Деньгов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 117 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18271-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589548>

5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584923>

6. Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 310 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18434-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589602>

7. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589620>

8. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587605>

9. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг в общественном питании : учебник для вузов / С. Б. Жабина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18828-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585961>

10. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585632>

11. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583687>

12. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587395>

13. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587573>

14. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588429>

15. Синяева, И. М. Маркетинг : учебник для вузов / И. М. Синяева,

О. Н. Жильцова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 487 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16789-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559758>

16. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598755>

17. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598757>

18. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21729-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582719>

19. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583189>

20. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20173-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581296>

21. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19217-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566677>

8.2. Дополнительная литература

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584731>

2. Божук, С. Г. Маркетинговые исследования : учебник для вузов / С. Г. Божук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08764-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584368>

3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18220-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534557>

4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582945>

5. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и

доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772>

6. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588423>

7. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587605>

8. Завгородняя, А. В. Маркетинговое планирование : учебник для вузов / А. В. Завгородняя, Д. О. Ямпольская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06590-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586073>

9. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583687>

10. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584130>

11. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания : учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 220 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17356-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585108>

12. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебник для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586134>

13. Терехов, А. М. Методы статистического анализа в индустрии туризма. Практический курс : учебник для вузов / А. М. Терехов, П. Г. Николенко, М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18626-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589618>

14. Чернышева, А. М. Маркетинговые исследования и ситуационный анализ : учебник и практикум для вузов / А. М. Чернышева, Т. Н. Якубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 447 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17919-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589478>

15. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586740>

16. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для

вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584113>

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. Государственная автоматизированная информационная система «Управление» (ГАС «Управление») - <http://gasu.gov.ru/>
2. Официальный интернет-портал правовой информации - <http://www.pravo.gov.ru/>
3. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (ФГИС НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
4. Официальный сайт Министерства экономического развития - <https://www.economy.gov.ru;>
5. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) - <https://www.fedstat.ru/>
6. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru;>
7. Портал открытых данных Российской Федерации - <http://data.gov.ru/>
8. Федеральная антимонопольная служба - <http://www.fas.gov.ru;>
9. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии - <http://www.rosreestr.ru;>
10. Национальные проекты - <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm>
11. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) - <https://www.rosпотребнадзор.ru;>
12. АИС «Платформа открытых данных» - <https://opendata.mkrf.ru/>
13. Единая информационная система в сфере закупок (ЕИС) - <https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html>
14. ГИИС «Электронный бюджет» - <http://budget.gov.ru/>
15. Портал государственных и муниципальных учреждений (Портал ГМУ) - <https://bus.gov.ru/pub/home>
16. Государственная автоматизированная система правовой статистики (ГАС ПС) - <http://crimestat.ru/>
17. Федеральная государственная информационная система «Наша природа» (ФГИС «Наша природа») - <https://priroda-ok.ru/>
18. Единый портал внешнеэкономической информации России - <http://www.ved.gov.ru/>
19. Единая государственная информационная система учета результатов научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ гражданского назначения (ЕГИСУ НИОКТР) - <https://rosrid.ru/>
20. Электронная библиотечная система Деловые средства массовой информации - Polpred.com
21. Global Advanced Research Journals - Международная реферативная база данных научных изданий - <https://garj.org/>
22. Электронный портал по проблемам утилизации отходов - <https://ecoportus.ru/>
23. Электронная научная и техническая библиотека - <https://ellib.gpntb.ru/>
24. Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО) - egisso.ru
25. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;

26. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
27. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
28. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
29. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
30. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
31. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
32. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
33. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
34. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
35. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva-gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
36. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
37. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
38. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
39. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
40. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
41. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
42. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
43. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
44. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
45. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
46. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
47. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
48. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
49. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
50. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
51. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
52. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
53. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
54. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
55. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
56. <https://cgon.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;

57. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
58. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
59. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
60. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
61. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA);
62. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
63. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
64. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
65. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
66. <http://www.oits-isto.org> - Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
67. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
68. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science.

69.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Система обнаружения текстовых заимствований <https://rmat.antiplagiat.ru/>
2. Корпоративная информационная система «КИС».
3. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
4. Microsoft Windows;
5. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».
4. Электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации - eLIBRARY.RU
5. Электронная библиотека - <https://grebennikon.ru/journal.php> -
6. Научная электронная библиотека нового поколения КиберЛенинка <https://cyberleninka.ru>
7. Цифровой образовательный ресурс - <https://www.iprbookshop.ru/>

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью-посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер)».

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).