

# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



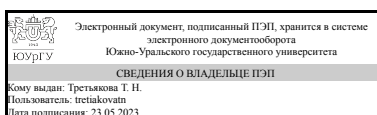
Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.34 Управление качеством  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело  
уровень Бакалавриат  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

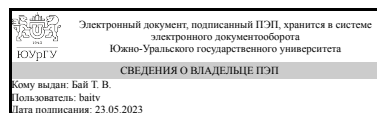
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доц., доцент



Т. В. Бай

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать представление о системах управления качеством предоставления услуг в туризме и гостиничном деле. Задачи дисциплины: 1. Знакомство с основными системами управления качеством услуг. 2. Изучение методов, используемых в оценке качества услуг. 3. Всеобщее управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

## Краткое содержание дисциплины

Дисциплина направлена на изучение показателей качества туристских услуг, услуг средств размещения как объектов управления. Приведены методология управления качеством туристских и гостиничных услуг, методы оценки удовлетворенности ими потребителями. Освещены современная модель управления качеством в туризме и гостеприимстве на базе системного подхода; требования международных стандартов систем менеджмента качества; системы менеджмента качества на основе принципа TQM.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                         | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач         | Знает: системы качества, порядок их разработки, сертификации, внедрения и проведения аудита<br>Умеет: проводить оценку и контроль качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии и индустрии гостеприимства<br>Имеет практический опыт: анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства                                    |
| ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знает: задачи, направления и методы принятия управленческих решений в профессиональной деятельности в ходе обслуживания потребителей<br>Умеет: принимать управленческие решения, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг<br>Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг |
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                     | Знает: основные понятия и показатели качества обслуживания; международные и национальные стандарты; состояние рынка труда и требования к персоналу предприятий сферы туризма и гостеприимства, содержание профессиональных стандартов и должностных инструкций<br>Умеет: оценивать и контролировать качество продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях в избранной сфере профессиональной деятельности          |

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                     | Имеет практический опыт: обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                                            |
| ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знает: методы мониторинга качества услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов<br>Умеет: разрабатывать системы управления качеством по продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет<br>Имеет практический опыт: оценки качества гостиничного продукта по продвижению его потребителю |

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.О.28 Основы туризма и гостеприимства,<br>1.О.07 Информатика,<br>ФД.03 Культурология,<br>1.О.23 Маркетинг,<br>1.О.29 Мировая культура и искусство,<br>1.О.11 Страноведение,<br>1.О.06 Математика,<br>1.О.25 Экология,<br>1.О.03 История России,<br>1.О.13 Организация гостиничного дела,<br>1.О.05 Философия,<br>1.Ф.01 Системы бронирования и резервирования,<br>1.О.08 Цифровые технологии и методы статистической обработки данных,<br>1.О.16 Концепции современного естествознания,<br>1.О.21 Проектирование гостиничной деятельности,<br>1.Ф.02 Историко-культурное наследие региона,<br>1.О.22 Менеджмент,<br>1.О.20 Сервисология,<br>Учебная практика (ознакомительная) (4 семестр) | Не предусмотрены                            |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина                           | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.13 Организация гостиничного дела | Знает: виды гостиничной деятельности, оказывающие влияние на продажи и продвижение гостиничного продукта, виды и технологии гостиничной деятельности, новации и современное программное обеспечение гостиничной деятельности, понятие и виды гостиничной деятельности в зависимости от типа |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p>управления гостиничным предприятием Умеет: исследовать рынок гостиничных услуг и организовывать продажи и продвижение услуг, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства потребителю, организовать процесс управления гостиничным продуктом или отдельной услугой для реализации их потребителю Имеет практический опыт: анализа гостиничных услуг для оценки их конкурентоспособности; обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий с применением информационных технологий, обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий</p>                                                                                                                                                                               |
| 1.О.16 Концепции современного естествознания | <p>Знает: основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе, основные законы и специфику современного естествознания Умеет: применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации Имеет практический опыт: проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства, использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии</p> |
| 1.О.29 Мировая культура и искусство          | <p>Знает: базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства, конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни Умеет: критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека, использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов</p>         |
| 1.О.23 Маркетинг                             | <p>Знает: значение маркетингового подхода в процессе повышения эффективности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <p>деятельности предприятия в избранной сфере профессиональной деятельности, базовые концепции и принципы формирования организационных структур маркетинговой деятельности предприятия, виды и формы планов маркетинга, основные методы контроля выполнения маркетинговых задач, формы, виды и источники маркетинговой информации; общие принципы проведения рыночных исследований; роль рыночных исследований в процессе управления деятельностью предприятия; отличительные особенности использования различных методов маркетинговых исследований</p> <p>Умеет: анализировать маркетинговую среду; проводить маркетинговые исследования и анализ сегментирования, позиционирования рынка для обеспечения экономической эффективности предприятия в избранной сфере профессиональной деятельности, разработать план маркетинга и определить степень реализации намеченных в нем мероприятий; оценивать альтернативные схемы управления для позиционирования различных видов маркетинговой деятельности; аргументировано обосновывать необходимость использования маркетинговых стратегий в организации, анализировать маркетинговую среду, изучать потребности разных групп потребителей, изучать деятельность конкурентов, использовать информационные технологии для сбора данных</p> <p>Имеет практический опыт: проведения маркетинговых исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; количественных и качественных методов сбора рыночной информации, маркетингового планирования для подготовки решений по управлению продуктом и практическими навыками их использования, проведения рыночных маркетинговых исследований в нестандартных ситуациях методами маркетингового анализа на рынках индустрии гостеприимства</p> |
| 1.О.28 Основы туризма и гостеприимства | <p>Знает: структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства, анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Умеет: анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Имеет практический опыт: анализа и систематизации информации в области туризма и</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | гостеприимства, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.О.22 Менеджмент                           | <p>Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик</p> <p>Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами</p> <p>Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, принятия решений в профессиональной деятельности</p> |
| 1.Ф.02 Историко-культурное наследие региона | <p>Знает: закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион, понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей</p> <p>Умеет: выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах, анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов</p> <p>Имеет практический опыт: применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ, оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.О.20 Сервисология                            | <p>Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей , понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека , иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей , эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, определять потребительский статус услуг Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.О.21 Проектирование гостиничной деятельности | <p>Знает: основы законодательства при проектировании функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы, нормативно-правовую документацию, регулирующую вопросы управления гостиничным предприятием, национальные стандарты проектирования и оказания гостиничных услуг, цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы гостеприимства и общественного питания Умеет: применять, адаптировать и развивать нормы Российского и международного права при осуществлении профессиональной деятельности, внедрять и осуществлять реализацию систем управления в гостеприимстве и технологий обслуживания гостиничных предприятий, использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания Имеет практический опыт: проектирования гостиничной деятельности с учетом Российских стандартов обслуживания и предоставления гостиничных услуг, а также норм международного права, управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания, контроля деятельности структурных</p> |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.О.08 Цифровые технологии и методы статистической обработки данных | <p>Знает: методы обработки и анализа социальной и финансово-экономической информации, в том числе с использованием цифровых платформ, интеллектуальных информационно-аналитических систем, технологий искусственного интеллекта, основные принципы и особенности статистического анализа информации для исследования рынка, организаций сферы гостеприимства и общественного питания, основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации, основные подходы информатизации бизнес-процессов индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Умеет: использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы анализа социальной и финансово-экономической информации для выбора обоснования управленческих решений, выбирать и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных для организаций сферы гостеприимства и общественного питания, осуществлять поиск и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных, анализировать и формировать ценностное предложение информационных решений для различных предприятий индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Имеет практический опыт: анализа социальной и финансово-экономической информации для решения задач профессиональной деятельности, статистической обработки информации для исследования рынка, и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, статистической обработки информации, использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства</p> |
| 1.О.25 Экология                                                     | <p>Знает: предмет, объект и методы экологического мониторинга, основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования</p> <p>Умеет: осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и анализировать результаты мониторинга, оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы</p> <p>Имеет практический опыт: мониторинга на территориях с различными видами хозяйственного освоения территорий в туристских целях, выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.О.07 Информатика  | <p>Знает: основные разделы информатики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности, основные понятия информатики; методы сбора, передачи, обработки, накопления и систематизации информационных материалов, программные средства реализации информационных процессов, общие и специализированные пакеты прикладных программ</p> <p>Умеет: применять методы информационного анализа при решении задач прикладного профессионального характера, использовать современную операционную систему, текстовые процессоры и графический редакторы для обеспечения профессиональной деятельности, применять общие и специализированные пакеты прикладных программ для поиска информации при решении профессиональных задач</p> <p>Имеет практический опыт: использования информационной статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований, создания текстовых документов, ведения профессиональной документации и создания иллюстративно-презентационных материалов, опыт использования общих и специализированных прикладных программ для решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ФД.03 Культурология | <p>Знает: исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики, сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества</p> <p>Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности</p> <p>Имеет практический опыт: самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов, использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.О.05 Философия    | <p>Знает: содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности, предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний)</p> <p>Умеет:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений, применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию Имеет практический опыт: философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого, самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.О.03 История России | <p>Знает: законы исторического развития и основы межкультурной коммуникации; основные этапы историко-культурного развития России, закономерности исторического процесса, механизм возникновения проблемных ситуаций в разные исторические эпохи Умеет: оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста, анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; соотносить факты, явления и процессы с исторической эпохой, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контекстах, анализировать различные способы преодоления проблемных ситуаций, возникавших в истории, осуществлять поиск, анализ и синтез исторической информации Имеет практический опыт: владения навыками бережного отношения к культурному наследию различных эпох; анализа социально-культурных проблем в контексте мировой истории и современного социума, выявления и систематизации различных стратегий действий в проблемных ситуациях</p> |
| 1.О.11 Страноведение  | <p>Знает: типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики, основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики Умеет: определять факторы страноведческой регионализации, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом Имеет практический опыт: анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии, создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.О.06 Математика     | <p>Знает: основные численные методы решения прикладных задач Умеет: применять методы</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | математического анализа при решении задач прикладного характера Имеет практический опыт: применения математической статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.Ф.01 Системы бронирования и резервирования   | Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе Имеет практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Учебная практика (ознакомительная) (4 семестр) | Знает: методы исследований и мониторинга рынка индустрии гостеприимства, основы, методы и практики тайм-менеджмента, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе Умеет: проводить исследование рынка индустрии гостеприимства в регионе, нести личную ответственность за результат своего труда, анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе Имеет практический опыт: характеристики рынка индустрии гостеприимства, управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе |

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч.  
контактной работы

| Вид учебной работы                                                                   | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                                      |             | Номер семестра                     |
|                                                                                      |             | 9                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                                        | 108         | 108                                |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                           | 12          | 12                                 |
| Лекции (Л)                                                                           | 8           | 8                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)           | 4           | 4                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                             | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                                  | 89,75       | 89,75                              |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4) | 30          | 30                                 |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 1-2) | 30          | 30                                 |
| Подготовка к зачету                                                                  | 29,75       | 29.75                              |

|                                          |      |       |
|------------------------------------------|------|-------|
| Консультации и промежуточная аттестация  | 6,25 | 6,25  |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | -    | зачет |

## 5. Содержание дисциплины

| №<br>раздела | Наименование разделов дисциплины                        | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|--------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---|----|----|
|              |                                                         | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1            | Системы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 12                                        | 8 | 4  | 0  |

### 5.1. Лекции

| №<br>лекции | №<br>раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Кол-<br>во<br>часов |
|-------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1           | 1            | РАЗВИТИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. "Звезды качества". Теория развития систем управления качеством. Интегрированный и межфункциональный процессы управления качеством. теория Тейлора. Постулаты Деминга. Развитие теории управления качеством Шухарата и Исикавы.                                                                      | 2                   |
| 2           | 1            | ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. Всеобщего Управления Качеством (ВУК или TQM - Total Quality Management) . Э. Деминг и Дж. Джуран, разработанные ими философия качества и методы обеспечения качества как основополагающие в теории ВУК. Диаграмма концепции качества. Концепция ВУК. Зарубежные и Российские системы управления качеством. | 2                   |
| 3           | 1            | ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКОЙ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. Показатели качества услуг. Весомость показателей качества услуг. Количественная и качественная оценка показателей качества. Петля качества услуг.                                                                                                                                       | 2                   |
| 4           | 1            | Управление системой качества в туризме и гостеприимстве. Менеджмент систем управления качеством в сфере услуг. Требования стандартов серии ИСО 9000 и ИСО 14000, Разработка внутренних стандартов предприятий.                                                                                                                            | 2                   |

### 5.2. Практические занятия, семинары

| №<br>занятия | №<br>раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                                                                                           | Кол-<br>во<br>часов |
|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1            | 1            | Системы управления качеством на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Исторический аспект развития систем управления качеством услуг.                                                                                                                              | 1                   |
| 2            | 1            | Международные системы управления качеством. Российские системы управления качеством. Характеристика международных и Российских систем управления качеством продукции и услуг.                                                                                                 | 1                   |
| 3            | 1            | Проектирование внутренних стандартов предприятия как основы его конкурентоспособности. Этапы разработки внутренних стандартов на предприятиях туристской отрасли и их характеристика. Особенности разработки и внедрения системы качества на предприятиях туристской отрасли. | 1                   |
| 4            | 1            | Управление системой качества. Ответственность руководства и подготовка кадров. Управление проектированием, документацией и данными. Закупки.                                                                                                                                  | 1                   |

|  |                                                                          |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------|--|
|  | Управление продукцией, услугами и процессами. Контроль системы качества. |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------|--|

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Подвид СРС                                                                           | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Семестр | Кол-во часов |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4) | 1. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 1215 О классификации коллективных средств размещения. 2. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта; 3. Федеральный закон №132 от 24 ноября 1996 г. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации; 4. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: практикум Текст.уч.пособие для вузов. Л.В.Баумгартен.-М.: Кнорус.2008.; 5. Баумгартен Л.В. Управление качеством услуг в туризме: практикум. М. Кнорус. 2016.-284 с. | 9       | 30           |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 1-2) | 1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»/ Т.В.Бай, Издательство: КноРус, 2019 - 176 с. 2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме : учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В.Баумгартен. — М. : Издательский центр «Академия», 2010 — 304 с. 3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.: КНОРУС, 2008. - 288 с.                                                                                                              | 9       | 30           |
| Подготовка к зачету                                                                  | 1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»/ Т.В.Бай, Издательство: КноРус, 2019 - 176 с. 2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме : учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В.Баумгартен. — М. : Издательский центр «Академия», 2010 — 304 с. 3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.: КНОРУС, 2008. - 288 с.                                                                                                              | 9       | 29,75        |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля     | Название контрольного мероприятия                                  | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1    | 9        | Текущий контроль | ФОС 1- Модель качества. Петля качества                             | 1   | 20         | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:<br>- все части задания выполнены верно, даны полные ответы на вопросы – 100-85 баллов<br>- части задания выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания – 84-75 баллов<br>- в задании есть грубые замечания, но ход выполнения верен, не даны ответы на вопросы – 74-60 баллов<br>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов.<br>Максимальное количество баллов – 20.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1 | зачет            |
| 2    | 9        | Текущий контроль | ФОС - 2<br>Методики оценки качества туристских и гостиничных услуг | 1   | 20         | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:<br>- все части задания выполнены верно – 100-85 баллов<br>- части задания выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания в расчетах – 84-75 баллов<br>- в задании есть грубые замечания, но ход выполнения верен – 74-60 баллов<br>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов.<br>Максимальное количество баллов – 20.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1                                                | зачет            |
| 3    | 9        | Текущий контроль | ФОС - 3 Проект СМК                                                 | 1   | 20         | Проверка проекта осуществляется по окончании изучения дисциплины.<br>Проект должен быть выполнен и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | зачет            |

|   |   |                          |                                  |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|---|---|--------------------------|----------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                          |                                  |   | оформлен в соответствии с шаблоном.<br>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:<br>- все части проекта выполнены верно – 100-85 баллов<br>- части проекта выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания – 84-75 баллов<br>- в проекте есть грубые замечания, но ход выполнения верен – 74-60 баллов<br>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов.<br>Максимальное количество баллов – 20.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
| 4 | 9 | Промежуточная аттестация | ФОС - 4 Вопросы для самоконтроля | - | 40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Промежуточная аттестация включает компьютерное тестирование проводится во время зачета.<br>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Тест состоит из 15 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 40 мин.<br>Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу.<br>Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.<br>Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40. | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет                        | Промежуточная аттестация включает процедуру тестирования в электронном ЮУрГУ . Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводится во время зачетной недели на занятии. При оценивании результатов мероприятий используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равен 60%. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60%. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                            | №<br>КМ |   |   |   |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                | 1       | 2 | 3 | 4 |
| УК-1        | Знает: системы качества, порядок их разработки, сертификации, внедрения и проведения аудита                                                                                                                                                                    | +       | + | + | + |
| УК-1        | Умеет: проводить оценку и контроль качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии и индустрии гостеприимства                                                                                                          | +       | + | + | + |
| УК-1        | Имеет практический опыт: анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства                                                                                                                           |         | + | + | + |
| ОПК-2       | Знает: задачи, направления и методы принятия управленческих решений в профессиональной деятельности в ходе обслуживания потребителей                                                                                                                           |         | + | + | + |
| ОПК-2       | Умеет: принимать управленческие решения, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг                                                                                                                                              | +       | + | + | + |
| ОПК-2       | Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг                                                                                             | +       | + | + | + |
| ОПК-3       | Знает: основные понятия и показатели качества обслуживания; международные и национальные стандарты; состояние рынка труда и требования к персоналу предприятий сферы туризма и гостеприимства, содержание профессиональных стандартов и должностных инструкций | +       | + | + | + |
| ОПК-3       | Умеет: оценивать и контролировать качество продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                                                           | +       | + | + | + |
| ОПК-3       | Имеет практический опыт: обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                                                         |         | + | + | + |
| ОПК-4       | Знает: методы мониторинга качества услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов                                                                                                                               | +       | + | + | + |
| ОПК-4       | Умеет: разрабатывать системы управления качеством по продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет                                                                                                   |         | + | + | + |
| ОПК-4       | Имеет практический опыт: оценки качества гостиничного продукта по продвижению его потребителю                                                                                                                                                                  | +       | + | + | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2010. - 399 с. ил.
2. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики [Текст] учеб. пособие В. Ю. Огвоздин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 286,[1] с. ил.

#### б) дополнительная литература:

1. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171,[1] с.
2. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2005. - 399, [1] с.
3. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики [Текст] учеб. пособие В. Ю. Огвоздин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 286,[1] с. ил.
4. Пономарев, С. В. Управление качеством продукции: Введение в системы менеджмента качества [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Стандартизация и сертификация" С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. - М.: Стандарты и качество, 2004. - 244 с.
5. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] учебник по специальности "Менеджмент орг." Т. А. Салимова. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2008. - 414 с. табл.

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*  
Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии: Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»: / Т.В. Бай – Челябинск: 2017. — 174 с.

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии: Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»: / Т.В. Бай – Челябинск: 2017. — 174 с.

### **Электронная учебно-методическая документация**

| № | Вид литературы            | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|---------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Дополнительная литература | Образовательная платформа Юрайт          | Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <a href="https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-476140">https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-476140</a> |

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. ООО Эксперт Системс-Автоматизированная система планирования и анализа эффективности инвестиционных проектов Project Expert for WINDOWS(бессрочно)
3. НТЦ Комплексные Системы-Gray Simulator(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Стандартинформ(бессрочно)
2. -База данных ВИНТИ РАН(бессрочно)
3. -Техэксперт(31.12.2022)

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

| Вид занятий                     | № ауд.  | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                         |
|---------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зачет, диф. зачет               | 202 (6) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |
| Практические занятия и семинары | 202 (6) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |
| Лекции                          | 202 (6) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |