

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института экономики,
управления и сервисных технологий



Н.В. Осипова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.05 Нормативное регулирование и управление качеством в туризме

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Креативный туризм

Квалификация (степень): *бакалавр*

Форма обучения: *очная*

Институт: экономики, управления и сервисных технологий

Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1		
Семестр/триместр	2		
Лекции	36		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	36		
в т. ч. практическая подготовка			
Форма промежуточной аттестации	экзамен – 0,3		
Контроль			
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	98,7		

Всего часов: 180

Трудоемкость: 5 зачетных единиц.

Разработчик рабочей программы:

кандидат филологических наук, доцент Скроботова О.В.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: ознакомление с общими положениями законодательства, регулирующего разработку и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей; организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристической индустрии.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование способности ориентироваться в системе источников, регулирующих отношения, складывающиеся в сфере осуществления туристской деятельности и ее государственного регулирования, правильно толковать нормы и применять их в своей практической деятельности;
- формирование способности к осуществлению правовой экспертизы договоров, опосредующих осуществление туристской деятельности;
- формирование способности правильного составления и оформления юридических документов в сфере туристской деятельности.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули)

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	Знать: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения в туризме, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений в рамках туристской деятельности
	Уметь: - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	Умеет: - действовать в рамках правовых норм в сфере туризма на основе использования имеющихся ресурсов и ограничений с целью нахождения оптимальных способов решения поставленных задач применительно к сфере организации туризма; - анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере туризма.

	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач; - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности 	<p>Владеет:</p> <p>навыками разработки и реализации проекта, работы с нормативно-правовой документацией в области туризма, навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности, оптимальными способами решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в туристической деятельности</p>
ОПК-3	<p>Знать:</p> <p>международные и национальные стандарты качества оказания туристских услуг</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандарты качества в избранной сфере профессиональной деятельности и методы их применения; - нормативно-правовую базу, регулирующую процессы оказания услуг - методологию контроля качества услуг и процессов их предоставления; - показатели и критерии оценки качества услуг; - современные технологии и инструменты управления качеством; - принципы стандартизации и сертификации услуг; - методы анализа удовлетворенности потребителей.
	<p>Уметь:</p> <p>оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать качество предоставляемых услуг в соответствии с установленными стандартами; - выявлять отклонения от установленных требований к качеству услуг; - разрабатывать мероприятия по улучшению качества услуг; - применять методы контроля и оценки качества в практической деятельности; - анализировать жалобы и предложения потребителей для совершенствования услуг; - внедрять инновационные подходы к обеспечению качества услуг; - организовывать работу по поддержанию требуемого уровня качества
	<p>Владеть:</p> <p>навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки и внедрения стандартов качества в профессиональной деятельности; - методами мониторинга и оценки качества предоставляемых услуг;

		<ul style="list-style-type: none"> - инструментарием управления качеством на всех этапах оказания услуг; - практическими навыками работы с системами менеджмента качества; - способностью принимать обоснованные решения по обеспечению качества услуг; - умениями проведения внутреннего аудита качества услуг
ОПК-6	<p>Знать:</p> <p>законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормы международного права при осуществлении деятельности в сфере туризма;</p> <p>нормативно-правовую документацию для деятельности в туризме</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы отечественного законодательства, регулирующие отношения в сфере туристской деятельности; основы нормативного регулирования туристской деятельности на региональном уровне; - нормы международного права, действующие при организации и осуществлении туристической деятельности; - нормативно-правовую документацию для деятельности в туризме.
	<p>Уметь:</p> <p>осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в туризме;</p> <p>применять и соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг</p>	<p>Умеет:</p> <p>осуществлять поиск, систематизировать и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию при организации и осуществлении туристической деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять договорно-правовое регулирование туристской деятельности; - применять и соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг и урегулировать споры в области туризма.
	<p>Владеть:</p> <p>навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p>Владеет:</p> <p>навыками применения норм права при выполнении должностных обязанностей в сфере профессиональной деятельности в области туризма, документооборота в соответствии с действующими нормативными требованиями.</p>

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	

1.	Тема 1. Нормативно-правовая база в сфере туризма	8	6	6		17
2.	Тема 2. Теоретические основы качества в туризме	8	6	6		16
3.	Тема 3. Нормативное регулирование туристской деятельности на региональном уровне	12	6	6		16,7
4.	Тема 4. Финансовое обеспечение туристской деятельности	12	6	6		16
5.	Тема 5. Правовое регулирование туристских формальностей	14	6	6		16
6.	Тема 6. Договорно-правовое регулирование туристской деятельности	14	6	6		17
	<i>экзамен</i>	<i>0,3</i>				
	<i>Контроль</i>	<i>9</i>				
	<i>Итого за 2 семестр</i>	<i>180</i>	<i>36</i>	<i>36</i>	<i>-</i>	<i>98,7</i>
	<i>в т. ч. практическая подготовка</i>		<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

Очно-заочная форма обучения - не реализуется
Заочная форма обучения - не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста.

Типовой вариант теста

1. Основным документом, регулирующим туристскую деятельность в РФ, является:
 - а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
 - б) Гражданский кодекс РФ
 - в) Трудовой кодекс РФ
 - г) Закон «О защите прав потребителей»
2. Государственная политика в сфере туризма направлена на:
 - а) Развитие внутреннего туризма
 - б) Продвижение туристского продукта
 - в) Обеспечение безопасности туризма
 - г) Все вышеперечисленное
3. К органам государственного управления туризмом относится:
 - а) Министерство экономического развития РФ
 - б) Федеральное агентство по туризму
 - в) Роспотребнадзор
 - г) Все перечисленные
4. Качество туристских услуг определяется как:
 - а) Соответствие стандартам

- б) Удовлетворение потребностей клиента
 - в) Комплекс характеристик услуг
 - г) Все вышеперечисленное
5. К показателям качества туристских услуг относятся:
- а) Надежность
 - б) Доступность
 - в) Компетентность персонала
 - г) Все перечисленные
6. Система менеджмента качества включает:
- а) Процессы управления
 - б) Документацию
 - в) Ресурсы
 - г) Все вышеперечисленное
7. TQM (Всеобщее управление качеством) включает:
- а) Ориентацию на потребителя
 - б) Лидерство руководителя
 - в) Вовлечение персонала
 - г) Все перечисленное
8. Региональное регулирование туризма осуществляется через:
- а) Региональные программы развития туризма
 - б) Нормативные акты субъектов РФ
 - в) Муниципальные правовые акты
 - г) Все перечисленное
9. Муниципальный уровень регулирования включает:
- а) Развитие инфраструктуры
 - б) Поддержку малого бизнеса
 - в) Маркетинг территории
 - г) Все перечисленное
10. Финансовое обеспечение туроператора включает:
- а) Страхование ответственности
 - б) Банковскую гарантию
 - в) Денежные средства
 - г) Все перечисленное

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к экзамену

(2 семестр, очная форма обучения)

1. Правовые основы регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.
2. Система законодательства в сфере туризма: основные нормативные акты федерального уровня.
3. Права и обязанности туристов согласно законодательству РФ.

4. Ответственность субъектов туристской деятельности за нарушение законодательства.
5. Государственный контроль и надзор в сфере туризма.
6. Понятие качества туристских услуг и его особенности.
7. Показатели качества туристских услуг: классификация и характеристика.
8. Методы оценки качества туристских услуг.
9. Система менеджмента качества в туризме.
10. Стандартизация в сфере туристских услуг.
11. Международные стандарты качества в туризме.
12. Концепция TQM (всеобщее управление качеством) в туризме.
13. Полномочия субъектов РФ в сфере туризма.
14. Региональные программы развития туризма: цели, задачи, механизмы реализации.
15. Муниципальный уровень регулирования туристской деятельности.
16. Межрегиональное сотрудничество в сфере туризма.
17. Особенности правового регулирования туризма в отдельных регионах РФ.
18. Инвестиционная политика в сфере туризма на региональном уровне.
19. Источники финансирования туристской деятельности.
20. Страхование в туристской деятельности: виды и особенности.
21. Визовый режим и порядок оформления виз для туристов.
22. Паспортно-регистрационный контроль в туризме.
23. Таможенные правила и ограничения для туристов.
24. Санитарно-эпидемиологические требования в туризме.
25. Миграционный учет иностранных туристов.
26. Особенности пересечения границы различными категориями туристов.
27. Договорные отношения в сфере туризма: виды и особенности.
28. Договор о реализации туристского продукта: содержание и условия.
29. Права и обязанности сторон по договору о туристском обслуживании.
30. Ответственность сторон по договору о туристском обслуживании.
31. Порядок изменения и расторжения договора о туристском обслуживании.

32. Документооборот в туристской деятельности.
33. Особенности заключения договоров с партнерами в туристской сфере.

34.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/580287> (дата обращения: 18.04.2025).
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 129 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20102-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581572> (дата обращения: 18.04.2025)

4.2. Дополнительная литература

1. Савина, Н. В. Туроперейтинг : учебное пособие / Н. В. Савина. — Минск : РИ-ПО, 2022. — 265 с. : табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711522> (дата обращения: 18.04.2025). — Библиогр.: с. 237-239. — ISBN 978-985-895-055-2. — Текст : электронный

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	https://www.russiatourism.ru	Официальный сайт Федерального агентства по туризму	Свободный доступ
2.	https://www.economy.gov.ru	Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации:	Свободный доступ
3.	http://unwto.org/ru	Официальный сайт ЮНВТО	Свободный доступ
4.	http://www.gumer.info/	Библиотека Гумер – гуманитарные науки. В библиотеке насчитывается более 5000 книг и статей.	Свободный доступ
5.	http://window.edu.ru	Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Свободный доступ
6.	http://www.allpravo.ru/library	Полнотекстовая электронная библиотека по юриспруденции	Свободный доступ
7.	http://www.ksrf.ru/Pages/Default.aspx	Конституционный Суд РФ	Свободный доступ
8.	https://www.vsrp.ru	Верховный Суд РФ	Свободный доступ
9.	http://genproc.gov.ru/	Генеральная прокуратура РФ	Свободный доступ
10.	https://ombudsmanrf.org	Уполномоченный по правам человека РФ	Свободный доступ
11.	http://old.ombudsmanbiz.ru	Уполномоченный при Президенте РФ по защите прав предпринимателей	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	http://www.urait.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека он-	Регистрация через любой университетский компьютер.

		лайн	В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
--	--	------	--

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.