

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет

Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лига М.Б.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.04.2.Управление качеством услуг в туристской индустрии

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.04.02 – Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Магистерская программа – Организация и управление турбизнесом (для набора 2016, 2017)

Форма обучения заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

- формирование у студентов навыков обеспечения качества услуг в турбизнесе, а также поиска возможных путей разрешения проблем в обеспечении качества услуг в реальных условиях рыночной среды.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать теоретические знания и практические умения для обеспечения качества услуг на туристических предприятиях;
- научить комбинировать элементы существующих систем качества для получения инновационных моделей, эффективных в современных условиях;
- сформировать умение оценивать значение тех или иных факторов, влияющих на управление качеством услуг, прогнозировать дальнейшее развитие системы управления качеством.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02 Туризм. Дисциплина «Управление качеством услуг в туристской индустрии» является дисциплиной по выбору вариативной части блока 1 – Б1.В.ДВ.04.2. Изучение данной дисциплины – необходимое звено в подготовке высококвалифицированных кадров для туристской сферы. Дисциплина «Управление качеством услуг в туристской индустрии» закладывает фундамент для изучения конкретных отраслей туристского сервиса. Она тесно связана с такими дисциплинами, как «Маркетинговые исследования в туристской индустрии», «Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии», «Туристское страноведение», «Организационное проектирование и управление проектами» и др.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	128	128
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
ПК-2	способность к разработке стратегий развития туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне и соответствующих уровням проектов
ПК-5	способность к оценке инновационно-технологических рисков в туристской индустрии
ПК-6	способность к внедрению современной системы стандартизации в туристской индустрии

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: - принципы планирования личного времени; - методологию прогнозирования и планирования деятельности; - современные методы составления прогнозов и планов туристской деятельности; - основные теоретические разделы курса, понятийно-терминологический аппарат данной дисциплины.
	Стандартный: - способы и методы саморазвития; - теоретико-методологические подходы к специфике прогнозирования и планирования в туристской деятельности; - разработку бизнес-планов предприятиями туристской индустрии; - особенности сущность и функции прогнозирования и планирования в туристской индустрии.
	Эталонный: - принципы планирования личного времени; - способы и методы саморазвития и самообразования; - сущность ценообразования и ценовой политики туристского предприятия. Систему сбыта и формы реализации товаров и услуг. Методы продвижения продуктов и услуг. Принципы функционирования организационной системы туристской фирмы; - формирование на основе принципов планирования и прогнозирования программ развития туристской индустрии; - информационные и коммуникативные технологии в туризме.
Уметь	Пороговый: - самостоятельно овладевать знаниями и навыками применения принципов планирования личного времени в профессиональной деятельности; - прогнозировать развитие туристской индустрии; - определять перспективные направления туристской деятельности и формировать хозяйственную стратегию туристского предприятия; - сегментировать внутренний рынок предприятий гостеприимства; - применять методы определения удовлетворенности работников системой внутреннего маркетинга; - анализировать научные гипотезы, разработки и программы; - анализировать научные гипотезы, разработки и программы.
	Стандартный: - давать правильную самооценку, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; - анализировать сущность комплексного подхода к прогнозированию и планированию туристской деятельности в турфирме; - анализировать состояние работы предприятий туристской индустрии в области качества предоставляемых услуг; - интерпретировать полученные показатели и прогнозировать развитие туризма в регионе и стране.

	Результат обучения
	Эталонный: - использовать методы управления качеством; - формировать ценовую политику и рассчитать цену на конкретные продукты и услуги; - производить расчеты инвестиционных издержек, общих затрат, производственных и коммерческих затрат; - сегментировать внутренний рынок предприятий гостеприимства; - применять методы определения удовлетворенности работников системой внутреннего маркетинга; - анализировать состояние работы предприятий туристской индустрии в области качества предоставляемых услуг; - реализовать туристский продукт с использованием информационных и коммуникативных технологий.
Владеть	Пороговый: - навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свой труд; - навыками формирования на основе принципов планирования и прогнозирования программ развития туристической индустрии; - современными методами составления прогнозов и планов туристской деятельности; - навыками формирования на основе принципов планирования и прогнозирования программ развития туристической индустрии.
	Стандартный: - способностью к самоанализу и самоконтролю, к самообразованию и самосовершенствованию, к поиску и реализации новых, эффективных форм организации своей деятельности; - разработкой прогноз-планов предприятиями туристской индустрии; - разработкой бизнес-планов предприятиями туристской индустрии; - разработкой прогноз-планов предприятиями туристской индустрии.
	Эталонный: - навыками использования творческого потенциала в профессиональной деятельности; - методами конкурентного и SWOT анализа деятельности турфирмы, туристской зоны, дестинации, региона; - навыками формирования на основе принципов планирования и прогнозирования программ развития туристской индустрии; - способностью к реализации туристского продукта.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Теоретические аспекты управления качеством услуг в туризме	27	1	1	0	25
2	2	Практика управления качеством услуг в туризме на современном этапе	27	1	1	0	25
3	3	Контроль и оценка качества услуг в туризме	29	2	2	0	25
4	4	Методологические основы управления	30	2	2	0	26
5	5	Мотивация персонала и контроль качества услуг на предприятиях туризма	31	2	2	0	27
Итого			144	8	8	0	128

3.2. Лекционные занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Теоретические аспекты управления качеством услуг в туризме. Качество как социально – экономическая категория. Историческая эволюция понятия качества (соответствие стандарту, соответствие применению, соответствие стоимости, соответствие скрытым потребностям). Аспекты качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой. Элементная база управления качеством (субъекты и объекты управления). Свойство, как категория качества. Простое и сложное свойство. Количественные характеристики свойств, показатели качества (единичные и интегральные, абсолютные и относительные. Потребность как категория качества.
2	2	Практика управления качеством услуг в туризме на современном этапе. Анализ теории и практики управления качеством в условиях централизованной плановой и рыночной экономики. Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда. Комплексные системы управления качеством. Анализ теории и практики управления качеством на зарубежных предприятиях в условиях рыночной экономики. Основные модели управления качеством. Японский опыт управления, американский опыт управления. Международные стандарты и современные направления развития управления качеством. Основные модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига, Д. Джурана.

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
3	3	Контроль и оценка качества услуг в туризме Законодательная и нормативно – правовая база требований к качеству туристских услуг в Российской Федерации. Общие положения стандартизации и сертификации туристских услуг. Характеристика требований, предъявляемых к качеству услуг туризма. Стандартизация и сертификация в туризме (недостатки существующей системы стандартизации и сертификации).Современные проблемы стандартизации и сертификации услуг в туризме. Классификация продукции по категориям и услуг по видам. Виды показателей качества. Уровень и мера качества. Относительное качество. Классификация показателей качества по группам. Методология оценивания уровня качества. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Последовательность проведения оценок. Алгоритм смешанного метода оценки качества. Ранжирование показателей качества. Методики определения коэффициентов весомости показателей качества. Определение достоверности оценки качества экспертными методами.
4	4	Методологические основы управления. Современные мировые методики управления качеством. Возможности использования в туризме и гостеприимстве. Документальное обеспечение управления качеством. Методические основы разработки и состав документации систем качества. Структура и порядок разработки основных документов систем качества. Управление качеством процессов и услуг. Процесс и общие функции управления качеством.
5	5	Мотивация персонала и контроль качества услуг на предприятиях туризма. Кадровое обеспечение управления качеством. Роль кадров и основные направления их деятельности по обеспечению управления качеством. Развитие позитивного отношения кадров к проблемам управления качеством на предприятии. Зарубежный опыт мотивации персонала в системе управления качеством. Coaching. Управление качеством обслуживания потребителей. Политика ориентации на клиента. Модель перехода организации и ориентации на клиента: разработка стратегии; оценка удовлетворенности клиента; анализ данных и определение приоритетов; внедрение. Новые информационные технологии ориентации на клиента: FIS (формальные информационные системы) и CRM (управление отношениями с клиентом)

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Теоретические аспекты управления качеством услуг в туризме. Качество как социально – экономическая категория. Историческая эволюция понятия качества (соответствие стандарту, соответствие применению, соответствие стоимости, соответствие скрытым потребностям). Аспекты качества: философский, социальный, технический, экономический, правовой. Элементная база управления качеством (субъекты и объекты управления). Свойство, как категория качества. Простое и сложное свойство. Количественные характеристики свойств, показатели качества (единичные и интегральные, абсолютные и относительные. Потребность как категория качества.
2	2	Практика управления качеством услуг в туризме на современном этапе. Анализ теории и практики управления качеством в условиях централизованной плановой и рыночной экономики. Системы бездефектного изготовления продукции и качества труда. Комплексные системы управления качеством. Анализ теории и практики управления качеством на зарубежных предприятиях в условиях рыночной экономики. Основные модели управления качеством. Японский опыт управления, американский опыт управления. Международные стандарты и современные направления развития управления качеством. Основные модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига, Д. Джурана.
3	3	Контроль и оценка качества услуг в туризме. Законодательная и нормативно – правовая база требований к качеству туристских услуг в Российской Федерации. Общие положения стандартизации и сертификации туристских услуг. Характеристика требований, предъявляемых к качеству услуг туризма. Стандартизация и сертификация в туризме (недостатки существующей системы стандартизации и сертификации). Современные проблемы стандартизации и сертификации услуг в туризме. Классификация продукции по категориям и услуг по видам. Виды показателей качества. Уровень и мера качества. Относительное качество. Классификация показателей качества по группам. Методология оценивания уровня качества. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Последовательность проведения оценок. Алгоритм смешанного метода оценки качества. Ранжирование показателей качества. Методики определения коэффициентов весомости показателей качества. Определение достоверности оценки качества экспертными методами.

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
4	4	Методологические основы управления. Современные мировые методики управления качеством. Возможности использования в туризме и гостеприимстве. Документальное обеспечение управления качеством. Методические основы разработки и состав документации систем качества. Структура и порядок разработки основных документов систем качества. Управление качеством процессов и услуг. Процесс и общие функции управления качеством.
5	5	Мотивация персонала и контроль качества услуг на предприятиях туризма. Кадровое обеспечение управления качеством. Роль кадров и основные направления их деятельности по обеспечению управления качеством. Развитие позитивного отношения кадров к проблемам управления качеством на предприятии. Зарубежный опыт мотивации персонала в системе управления качеством. Coaching. Управление качеством обслуживания потребителей. Политика ориентации на клиента. Модель перехода организации и ориентации на клиента: разработка стратегии; оценка удовлетворенности клиента; анализ данных и определение приоритетов; внедрение. Новые информационные технологии ориентации на клиента: FIS (формальные информационные системы) и CRM (управление отношениями с клиентом)

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Теоретические аспекты управления качеством услуг в туризме. Элементная база управления качеством (субъекты и объекты управления). Свойство, как категория качества. Простое и сложное свойство. Количественные характеристики свойств, показатели качества (единичные и интегральные, абсолютные и относительные. Потребность как категория качества.	- подготовка конспекта
2	2	Практика управления качеством услуг в туризме на современном этапе. Основные модели управления качеством. Японский опыт управления, американский опыт управления. Международные стандарты и современные направления развития управления качеством. Основные модели систем управления качеством: Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига, Д. Джурана.	- подготовка сообщений и докладов; - подготовка электронных презентаций;
3	3	Контроль и оценка качества услуг в туризме Законодательная и нормативно – правовая база требований к качеству туристских услуг в Российской Федерации. Общие положения стандартизации и сертификации туристских услуг. Методология оценивания уровня качества. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Последовательность проведения оценок. Алгоритм смешанного метода оценки качества. Ранжирование показателей качества. Методики определения коэффициентов весомости показателей качества. Определение достоверности оценки качества экспертными методами.	- анализ нормативных документов; - подготовка электронных презентаций;
4	4	Методологические основы управления. Методические основы разработки и состав документации систем качества. Структура и порядок разработки основных документов систем качества. Управление качеством процессов и услуг. Процесс и общие функции управления качеством.	- подготовка сообщений и докладов;
5	5	Мотивация персонала и контроль качества услуг на предприятиях туризма. Политика ориентации на клиента. Модель перехода организации и ориентации на клиента: разработка стратегии; оценка удовлетворенности клиента; анализ данных и определение приоритетов; внедрение. Новые информационные технологии ориентации на клиента: FIS (формальные информационные системы) и CRM (управление отношениями с клиентом)	- подготовка сообщений и докладов;

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	лекции	интерактивные занятия с использованием мультимедиа	2
2	2	практическое	интерактивные занятия с использованием мультимедиа	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Ахмин, А.М. Основы управления качеством продукции: учеб. пособие / А.М. Ахмин, Д.П. Гасюк. – СПб: Союз, 2002. – 192 с.
2. Баумгартен, Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: учебник / Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и К, 2010. – 352 с.
3. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2009. – 511 с.
4. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 352 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум / А.Ю. Курочкина. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 206 с.

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Еремеева, Н.В. Конкурентоспособность товаров и услуг: учеб. пособие / Н.В. Еремеева, С.Л. Калачев. – М.: КолосС, 2006. – 192 с.
2. Мазур, И.И. Управление качеством: учеб. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – 5-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2008. – 399 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник / Е.А. Горбашко. – 3-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 352 с.
2. Розанова, Н.М. Конкурентные стратегии современной фирмы: учебник и практикум / Н.М. Розанова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 343 с.

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Образовательные ресурсы:
<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».
<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»
2. Научные ресурсы:

<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.
<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
Научно-образовательные ресурсы открытого доступа
<http://www.edu.ru> Федеральный портал «Российское образование»
Справочные ресурсы
<http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.
Электронные библиотеки
<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека
<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
<http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи
<http://libfl.ru/> Библиотека иностранной литературы
<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук
<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников
<http://rvb.ru/> Русская виртуальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-201.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Переносное мультимедийное оборудование: ноутбук, проектор, экран, акустическая система

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-419.

Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы

Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

ПК – 30 шт. (в т.ч. преподавательский).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённом вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.

3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:

1. Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы

2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений.

3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. praesento – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
- 2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд – Цели и задачи работы;
- 4 слайд – Методы, применяемые в работе;
- 5...n слайд – Основная часть;
- n+1 слайд – Заключение (выводы);
- n+2 слайд – Список основных использованных источников;
- n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);
3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);
4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;

2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;
 3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;
 4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).
- Анимация:
1. Анимация используется только в случае необходимости.

Разработчик/группа разработчиков: Пучкова Юлия Леонидовна, доцент кафедры социокультурного туризма

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**