



РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ
АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА

Профессиональное туристское образование

**Г. И. Зорина, Н. А. Лоншакова,
В. П. Моченов, А. И. Сесёлкин**

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТУРИСТСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Монография

Москва
«Советский спорт»
2008

**ББК 74.5
386**

*Серия основана в 2004 году
доктором педагогическим наук, профессором И. В. Зориным*

386 Система управления качеством профессионального туристского образования [Текст] : монография / Г. И. Зорина, Н. А. Лоншакова, В. П. Моченов, А. И. Сесёлкин ; Российская международная академия туризма. – М. : Советский спорт, 2008. – 198, [2] с. – (Профессиональное туристское образование).

ISBN 978-5-9718-0327-0

Проведен анализ проблем формирования системы управления качеством образования в туристском вузе. Разработаны теоретические основы для ее построения и описан опыт внедрения этой системы в практику вуза. Обобщены результаты социологических исследований, проведенных в Российской международной академии туризма в 2007/08 учебном году.

Для магистрантов, аспирантов и преподавателей, а также специалистов в области социологии, менеджеров и руководителей по управлению персоналом, работодателей в сфере туризма.

ББК 74.5

© Российская международная академия туризма, 2008

© Зорина Г. И., Лоншакова Н. А., Моченов В. П., Сесёлкин А. И., 2008

© Оформление. РМАТ, ОАО «Издательство “Советский спорт”», 2008

ISBN 978-5-9718-0327-0

Оглавление

Введение	3
-----------------------	----------

Глава 1. Методологические основы профессионального туристского образования

1.1. Проблемы развития высшего профессионального туристского образования в условиях рыночной экономики	9
1.2. Тенденции на рынке профессионального туристского образования	14
1.3. Тенденции развития туризма и формирование профессионально-квалификационной структуры в индустрии туризма	17

Глава 2. Построение системы управления качеством высшего профессионального образования в туристском вузе

2.1. Разработка системы менеджмента качества в вузе на базе международных стандартов ISO 9001:2000	25
2.2. Сертификация системы качества высшего туристского образования на базе стандартов UNWTO·TedQual	38
2.3. Система менеджмента качества в туристском вузе	51
2.4. Стандартизация профессионального туристского образования	69

Глава 3. Социологический мониторинг качества профессионального образования в туристском вузе

3.1. Теория и методология построения системы социологического мониторинга качества профессионального образования в сфере туризма	89
3.2. Программа социологического исследования «Социологический мониторинг качества профессионального образования в сфере туризма»	100
3.3. Анализ эмпирических данных проведенных социологических исследований	107
3.3.1. Анализ результатов социологического опроса, проведенного среди старшекласников, потенциальных абитуриентов и первокурсников РМАТ	107
3.3.2. Анализ результатов социологического исследования, проведенного среди студентов 3 курса РМАТ и ее филиалов	120
3.3.3. Анализ результатов социологического исследования, проведенного среди студентов 5 курса РМАТ	161
3.3.4. Анализ результатов социологического исследования, проведенного среди работодателей	172
3.3.5. Обобщающие выводы и предложения по результатам социологического исследования ...	182
Заключение	189
Литература	194