



Романов С.М.
2019 г.



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиКОД
В.П. Ермакова
«30» 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством услуг в туризме

Шифр и направление подготовки 43.03.02 Туризм

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Технология и организация туристского обслуживания
(наименование программы магистра/аспиранта)

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и сервисе

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и сервисе

Курс	Трудоём- кость (час./зач.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
ЗФО								
5	108/3	6	4	-	94	-	-	Зачет с оценкой (4)
Итого:	108/3	6	6	-	94	-	-	Зачет с оценкой (4)

Сочи 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм № 516 от 08.06.2017.

Рабочую программу составил:
Сердюков Д.А., старший преподаватель кафедры УТТС 

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры управления и технологий в туризме и сервисе

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.
Заведующий кафедрой  С.В. Гриненко

Руководитель ОПОП _____ С.В. Гриненко

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

(указывается наименование совета направления)

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Председатель УМСН  С.В. Гриненко

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и методического обеспечения

 
подпись ФИО *В.В.*

Лист регистрации изменений РПД

Программа 2022-2023 учебный год, протокол № 1 от 29.08.2022 года переутверждена на Без изменений.

И.о. зав.кафедрой УТТР



Давыдович А.Р.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1 Тематический план дисциплины	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	14
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	16
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	16
5.2 Организация самостоятельной работы обучающегося (СРС) по дисциплине	17
5.3 Особенности преподавания дисциплины	19
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	19
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	21

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является формирование у будущего бакалавра комплекса знаний о тенденциях развития систем управления качеством на предприятиях туристической индустрии, современных подходах к менеджменту качества в туристской сфере в мире и в России, теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Основные задачи дисциплины:

- приобретение студентами комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристской индустрии;
- формирование комплекса знаний о системе менеджмента качества (TQM) и практики её внедрения на предприятиях сферы туризма;
- подготовка студентов к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта, включая подготовку пакета документов;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;
- формирование у студентов навыков по применению статистических методов контроля и оценки качества услуг в туризме;
- научить использовать методы мониторинга рынка туристских услуг;
- научить применению нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
- приобретение навыков разработки и внедрения стандартов качества комплексного туристского обслуживания.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Общепрофессиональные компетенции			
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Человек и его потребности	Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» обучающийся должен обладать знаниями, умениями и владениями согласно табл. 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции			
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p>Знать: системы и методы управления качеством услуг в туристской индустрии, требования нормативных документов по качеству услуг, национальных и международных стандартов качества туристских услуг (3-ОПК-3.1).</p> <p>Уметь: применять требования нормативных документов по качеству услуг в туризме (У-ОПК-3.1).</p> <p>Владеть: навыками подготовки пакета документов по стандартизации и сертификации туристских услуг, навыками внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии (Н-ОПК-3.1).</p>
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>Знать: методы оценки качества услуг в туризме и туристского обслуживания, измерения удовлетворенности клиентов, статистические методы мониторинга качества услуг (3-ОПК-3.2).</p> <p>Уметь: применять инструменты управления и контроля качества туристских услуг, использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (У-ОПК-3.2).</p> <p>Владеть: разработки и внедрения стандартов качества комплексного туристского обслуживания, навыками по применению статистических методов контроля и оценки качества услуг в туризме (Н-ОПК-3.2)</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Основы теории качества	24	2	2	-	20	-
2.	Оценка качества услуг в туризме	22	2	-	-	20	-
3.	Система менеджмента качества в туризме	38	2	2	-	34	-
4.	Контрольная работа	20	-	-	-	20	-
5.	Зачет с оценкой	4	-	-	-	-	4
ИТОГО:		108	6	4	-	94	4

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Основы теории качества	1	<p>Тема 1. Роль качества в современном социуме</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия и определения в области качества. 2. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. 3. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. 4. Проблема обеспечения качества товаров и услуг 	3-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1	[1-2; 4; 5; 8]
2		1	<p>Тема 2. Качество как объект управления в туризме</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. 2. Цели, задачи и функции управления качеством. 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. 4. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. 5. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме. 	3-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1	[1; 4; 10; 15]
3	Оценка качества услуг в туризме	1	<p>Тема 3. Методы квалиметрии для оценки уровня качества услуг в индустрии туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг. 2. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. 3. Методы оценки уровня качества услуг и качества обслуживания в средствах размещения, предприятиях питания, туристских предприятиях (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический, методика STRVQUAL и др.). 	3-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[4; 7; 10]
4		1	<p>Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. 2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта- 	3-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[11; 13; 14]

			<p>Терджена, карта качества обслуживания.</p> <p>3. Принципы обеспечения качества туристского обслуживания.</p> <p>4. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.</p>		
5	Система менеджмента качества в туризме	1	<p>Тема 5. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)</p> <p>1. Этапы развития системы качества. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000.</p> <p>2. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.</p> <p>3. Модель оценки качества деятельности сервисной организации. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий.</p> <p>4. Принципы бережливого производства в сфере туризма.</p> <p>5. Пирамида качества в туристской индустрии.</p> <p>6. Иерархия документов системы TQM.</p> <p>7. Опыт внедрения системы TQM на российских предприятиях туризма</p>	3- ОПК-3.1, 3- ОПК-3.2 У-ОПК-3.1, У-ОПК-3.2	[2; 5; 4; 9; 15; 16; 17]
6		1	<p>Тема 6. Инструменты менеджмента качества в туризме</p> <p>1. Политика туристской фирмы в области качества.</p> <p>2. Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические.</p> <p>3. Семь инструментов управления и анализа процесса постоянного совершенствования.</p> <p>4. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий.</p>	3- ОПК-3.1, 3- ОПК-3.2 У-ОПК-3.1, У-ОПК-3.2	[4; 16; 17]
Итого		6			

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Оценка качества услуг в туризме	2	<p>Методы квалиметрии, используемые для оценки качества услуг в туристских предприятиях</p> <p>Оценка уровня качества туристских услуг дифференциальным и</p>	У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[4; 7; 10]

			комплексным методами, с помощью методики STRVQUAL (по вариантам)		
2	Система менеджмента качества в туризме	2	Теория и практика TQM: вчера, сегодня, завтра (презентации докладов)	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	[2; 5; 4; 9; 15; 16; 17]
Итого		4			

4.1.1 Лабораторные занятия - не предусмотрены учебным планом

4.1.2 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Основы теории качества	20	Проработка лекционного материала темы 1 и 2	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1	[1-2; 4; 5; 8; 10; 15]
2	Оценка качества услуг в туризме	8	Выполнение письменного домашнего задания «Оценка уровня качества туристских услуг» (по вариантам)	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[4; 7; 10]
3		12	Проработка лекционного материала темы 3 и 4	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[4; 7; 10; 11; 13; 14]
4	Система менеджмента качества в туризме	12	Подготовка докладов «Теория и практика TQM: вчера, сегодня, завтра». Темы докладов в ФОС по дисциплине	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	[2; 5; 4; 9; 15; 16; 17]
5		20	Проработка лекционного материала темы 5-8	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[2; 3; 5; 4; 9; 12; 15; 16; 17]
6	Контрольная работа	20	Выполнение контрольной работы в соответствии с методическими рекомендациями	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-17]
Итого :		94			

4.1.3 Интерактивные формы занятий учебным планом не предусмотрены

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Агарков А. П. Управление качеством / Агарков А. П. – Москва : Дашков и К, 2020. – 208 с. – 978-5-394-02226-5. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091808> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Аристов О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 224 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081359> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Бай, Т. В. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии : учебное пособие [для студентов направления подготовки "Туризм" и "Гостиничное дело"] / Т. В. Бай. – Москва : РУСАЙНС, 2017. – 172[1] с. : табл. – ISBN 978-5-4365-2140-4. – Текст : непосредственный.
4. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и управление на предприятиях (по отраслям)" / Л. В. Баумгартен. – Москва : Академия, 2010. – 304 с. : ил., табл. – (Высшее профессиональное образование). – ISBN 978-5-7695-5432-2. – Текст : непосредственный.

5. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 176 с. – 978-5-7882-2113-7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. – Санкт-Петербург : : Интермедия, 2014. – 290 с. – 978-5-4383-0029-8. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Коноплев, С. П. Управление качеством : учеб. пособие / С.П. Коноплев. – М. : ИНФРА-М, 2020. – 252 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-003562-8. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1043109> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. Любомудров, С. А. Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности : учебник / С. А. Любомудров, А. А. Смирнов, С. Б. Тарасов. – Москва : ИНФРА – М, 2019. – 206 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/961346> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9. Михеева Е. Н. Управление качеством : учебник / Михеева Е. Н., Сероштан М. В., - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Дашков и К, 2017. - 532 с. - 978-5-394-01078-1. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/336613> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
10. Мухамеджанова, О. Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : лабораторный практикум / О. Г. Мухамеджанова, А. С. Ермаков. – Москва : МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. – 93 с. – 978-5-7264-1834-6. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
11. Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О. М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 135 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1003645> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
12. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под ред. Ж. А. Романович. – Москва : Дашков и К, 2019. – 284 с. – 978-5-394-01274-7. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
13. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 208 с. – 978-5-394-03282-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
14. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. – Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. – 148 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
15. Управление качеством в современной инновационной среде : монография / Т. Е. Старцева, Н. П. Асташева, Т. Н. Антипова [и др.] ; под ред. Т. Е. Старцева ; сост. Н. П. Асташева [и др.]. – Королёв : Научный консультант, 2018. – 338 с. – 978-5-907084-05-6. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/80809.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
16. Хамидуллина, Г. Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма : монография / Г. Р. Хамидуллина, Р. И. Зинурова, И. А. Фролова. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – 116 с. – 978-5-7882-1837-3. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
17. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; пер. Э. М. Короткова ; под ред. Э. М. Короткова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 672 с. – 5-238-01062-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (дата обращения: 04.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Официальный сайт Росархива <http://archives.ru/>
- Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики <http://www.gks.ru/>
- Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) <http://www.russiatourism.ru/>
- Официальный сайт Росстандарта <http://www.gost.ru/>

4.2.3 Нормативные документы

- Федеральный закон «О техническом регулировании» №184-ФЗ от 27.12.2002 г. – Информационная система Консультант.Плюс. <http://www.consultant.ru/popular/techreg/>
- ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов - действует с 01.06.2016 г. (взамен ГОСТ Р 50644) - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>
- ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. - Веб-сайт «Электронный фонд нормативно-правовой и технической документации» <http://docs.cntd.ru/>

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Обучающимся обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронно-библиотечная система «Znaniium.com» (Научно-издательский центр «ИНФРА-М»).

Доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего, и прочего устройства (смартфона, планшета) из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг,

выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»: «Весь мир», ИД «Форум», ИД «Вузовский учебник», «Магистр», «Норма» и другие издательства.

3. IPRbooks [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. <http://www.iprbookshop.ru>. Доступ с паролем на 4000 мест.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав. библиотекой



Е.С. Мысина

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме письменных домашних заданий, докладов-презентаций, контрольной работы. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- темы докладов;
- вопросы к зачету с оценкой;
- задания для практических занятий – тренингов (письменные домашние задания);
- задания для контрольных работ.

Домашняя работа над рекомендованными изданиями должна привить обучающимся навыки работы со специальной литературой, научить аргументированному изложению своих знаний и убеждений в письменной форме. Изучение рекомендуемых источников должно сопровождаться составлением краткого конспекта, самоконтролем полученных знаний путем ответов на поставленные вопросы.

Вопросы к зачету с оценкой

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
3. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
4. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
5. Классификация показателей качества услуг в туризме
6. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения.
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги питания.
8. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги туроператоров и турагентов.
9. Что означает качество техническое и функциональное?
10. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
11. Методы управления качеством в туризме.
12. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
13. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
14. Система документации в индустрии туризма.
15. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
16. В чем заключаются цели идеологии TQM?
17. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
18. Что такое цикл Деминга?
19. Основы бережливого производства и их применение в сфере туризма и гостеприимства. Привести примеры.
20. Какова структура документации системы менеджмента качества?
21. Организационные принципы самооценки
22. Особенности самооценки организации.
23. Виды аудита качества.
24. Концепция управления качеством ХАССП.
25. Принципы системы ХАССП.

26. Система управления качеством «Six sigma»
27. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
28. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
29. Сущность и использование метода стратификации.
30. Сущность и использование метода разброса.
31. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
32. Сущность и использование диаграммы Парето.
33. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
34. Модель европейской премии по качеству.
35. Российская премия по качеству.
36. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
37. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
38. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг (измерительный, расчетный, экспертный, социологический и др.).
39. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
40. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
41. Экономические проблемы управления качеством.
42. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
43. Цели добровольной сертификации.
44. Цели обязательной сертификации.
45. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?
46. Проектирование системы качества на туристском предприятии.
47. Проектирование системы качества на предприятии гостеприимства.
48. Проектирование системы качества на предприятии питания.
49. Организация мониторинга качества туристско-экскурсионного обслуживания.
50. Организация мониторинга качества услуг питания.
51. Организация мониторинга качества услуг размещения.
52. Удовлетворенность потребителя как элемент системы качества в туризме: способы измерения и получение обратной связи.
53. Туроператор как центральное звено мониторинга и оценки качества услуг в составе туристского пакета.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

Изучение студентами дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» предполагает проведение лекционных, практических занятий, которым предшествует самостоятельная работа студентов над заданиями индивидуально или в рабочих группах, направленная на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО для дальнейшей профессиональной деятельности в сфере туризма. Практические занятия проводятся в форме докладов-презентаций, тренингов. Студенты готовят доклады-презентации, которые представляют на практических занятиях. Важное место в освоении дисциплины занимают практические занятия – тренинги, предполагающие выполнение студентами по руководством преподавателя заданий по разработке технологических документов по качеству предприятия сферы туризма, в том числе по разработке анкеты оценки туристом качества туристско-экскурсионного обслуживания под руководством преподавателя.

Изучение дисциплины предполагает большой объем самостоятельной работы студента и выполнение ряда письменных домашних работ и заданий. Самостоятельная работа студентов в сочетании с активной работой в группах, в том числе на практических занятиях, знакомство с основной и дополнительной литературой, использование электронных ресурсов необходимы для успешного достижения студентами результатов обучения данной дисциплины в рамках подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 «Туризм».

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

Методические рекомендации по подготовке обучающихся к практическим занятиям.

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися теоретического материала, развития у них умения целенаправленной работы с научной и учебной литературой для самостоятельного получения новых знаний, приобретения навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д. Самостоятельная работа студентов по подготовке к практическим занятиям носит репродуктивный и познавательно-поисковый характер. Предварительная подготовка студентов к занятиям и активная работа в аудитории в ходе занятия будет способствовать успешному овладению навыками активного общения в профессиональной среде, представления проектов туристской деятельности, продвижения туристского продукта.

Готовясь к практическому занятию, студент вначале должен ознакомиться с вопросами, выносимыми на обсуждение, а также с перечнем рекомендованной литературы. Затем суть обсуждаемых проблем изучается с использованием рекомендованных учебников, научной и справочной литературы.

Информацию, почерпнутую из литературы, следует письменно фиксировать в своих конспектах, что, с одной стороны, способствует ее лучшему усвоению и запоминанию, а с другой упрощает последующую подготовку к зачету. При появлении неясных вопросов следует четко их сформулировать для последующего получения ответа на них у преподавателя. Усвоив существо изучаемой проблемы, следует продумать порядок ее изложения при выступлении на практическом занятии, увязав ее со своей будущей профессиональной деятельностью. Во время практических занятий осуществляется следящий контроль за самостоятельной работой студентов.

Каждое практическое занятие предполагает выполнение студентом домашнего задания, выполняемого индивидуально или в группе, результаты которого должны быть представлены в виде доклада-презентации, письменного отчета.

Список основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов, периодических изданий, рекомендованных студентам для подготовки к практическим занятиям, при выполнении домашних заданий приведен в разделе 4 Рабочей программы дисциплины.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения рекомендованной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации обучающимся по подготовке докладов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с рекомендованной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

5.2 Организация самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- подготовка сообщений к защите доклада на практическом занятии;
- тестирование и др.

для формирования умений и навыков:

- оформление документов по образцу;
- решение ситуационных (профессиональных) задач;
- подготовка к деловым играм, тренингам, проблемным урокам практических работ.

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Привести примеры по материалам лекций и практических занятий.
3. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
4. Рекомендуется дать собственные комментарии позиции автора(ов) литературного источника, согласие или несогласие с автором(ами), аргументацию своей интерпретации.
5. Контроль за внеаудиторной самостоятельной работой осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, тестировании, зачете.

Методические указания по выполнению домашних заданий (подготовке презентаций)

Темы письменных домашних заданий и проектов содержатся в ФОС по дисциплине и выдаются студентам для подготовки заблаговременно в соответствии с РПД.

Работу целесообразно выполнять в следующей последовательности:

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы;
- составление плана сообщения (презентации);
- написание сообщения (подготовка презентации).

Выбор темы. Тема для сообщения или презентации выбирается студентом самостоятельно из представленного списка и согласуется преподавателем.

Подбор и изучение литературы. Литература для написания сообщения подбирается с учетом сформулированной темы. Данные должны быть, насколько это возможно, новыми и соответствующими текущей экономической ситуации. Рекомендуемые источники по каждому заданию представлены в разделе 4 РПД.

Составление плана и написание сообщения (подготовка презентации). Сообщение (презентация) должно состоять из следующих частей: краткий обзор темы, терминология, содержание проекта (разработки), собственные выводы и предложения.

Краткий обзор темы подразумевает ее раскрытие и изложение основных моментов, приведение статистических данных, допускается размещение небольшого числа графиков, диаграмм, схем. Важно, чтобы изложенная информация полностью освещала сформулированную тему. Оценивается умение автора переработать достаточное количество материала и вкратце излагать информацию, основываясь на нескольких источниках, умение сформулировать собственные выводы и предложения, дать оценку различным подходам по выбранной теме. Помимо этого, важными критериями оценки являются последовательность, логичность, убедительность и четкость изложения информации.

Требования к презентации: использование наглядных изображений, визуальных материалов, грамотный подбор оформления слайдов для лучшего представления материала. Выступление на презентации не должно дублировать текст на слайдах. Слайды должны иллюстрировать излагаемый материал и наглядно представлять результаты исследования вопроса или разработки проекта. При подготовке презентаций, связанных с разработкой проектов туристской деятельности, следует обязательно использовать изображения предлагаемых дестинаций, объектов размещения, видов обслуживания. Используемые расчеты следует сводить в таблицы для наглядности представления. Необходимо понимать, что в современных условиях презентация является одним из наиболее востребованных профессиональных способов представления информации (продукта, проектов) в профессиональной среде. Поэтому умение правильно подготовить и провести презентацию на высоком профессиональном уровне является важным навыком подготовки бакалавра по направлению 43.04.02 «Туризм». Время на презентацию (выступление с сообщением) на практическом занятии не должно превышать 10 минут.

Требования к оформлению письменного отчета: объем письменного отчета не должен превышать 4-5 страниц формата А4, не считая титульного листа и списка литературы, шрифт 12, интервал 1,5. Титул оформляется стандартно.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Преподавание дисциплины ведется в форме лекционных и практических занятий.

Преподавание дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Информационные технологии: использование ПО общего назначения и комплекта презентационной техники согласно п.5 настоящей Рабочей программы для проведения презентаций на практических занятиях, использование электронных образовательных ресурсов (электронные конспекты Методических рекомендаций, размещенные на сайте СГУ, электронные версии рекомендованных периодических изданий, материалы официальных сайтов, указанных в п.4 настоящей Рабочей программы) при подготовке к практическим занятиям.

Тренинги: подготовка и выполнение под руководством преподавателя технологических операций (процессов) туристской деятельности для отработки практических навыков и умений.

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**43.03.02 Туризм
бакалавриат**

Профиль «Технология и организация туристского обслуживания»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Управление качеством услуг в туризме

Дисциплина обязательной части

форма обучения – заочная

Составитель аннотации – Сердюков Д.А., старший преподаватель кафедры УТТС 

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у будущего бакалавра комплекса знаний о тенденциях развития систем управления качеством на предприятиях туристической индустрии, современных подходах к менеджменту качества в туристской сфере в мире и в России, теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Роль качества в современном социуме. Основные понятия и определения в области качества. Качество как объект управления в туризме. Методы квалиметрии для оценки уровня качества услуг в индустрии туризма. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM). Принципы бережливого производства в сфере туризма. Опыт внедрения системы TQM на российских предприятиях туризма. Инструменты менеджмента качества в туризме. Семь инструментов управления и анализа процесса постоянного совершенствования. Концепции управления качеством «Шесть сигм», национальных премий по качеству. Сертификация систем качества в туризме. Система добровольной сертификации «ХАССП»
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Человек и его потребности
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением информационных технологий, тренингов
Формы текущего контроля успеваемости	Доклады-презентации, письменные домашние задания, контрольная работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Зав. кафедрой УТТС _____


С.В. Гриненко