

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Сочинский государственный университет»



СОГЛАСОВАНО  
Декан ФТС

Давыдович А.Р.

2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиКОД

Иваненко А.В.

2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Управление качеством услуг в туризме»**

Шифр и направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки бакалавра Организация и технологии управления туристским предприятием

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

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

Год набора - 2023

| Курс          | Трудоем-<br>кость<br>(час./зет.) | Лекцион.<br>занятий,<br>(час.) | Практич.<br>занятий,<br>(час.) | Лаборат.<br>занятий,<br>(час.) | СРС,<br>(час.) | КР/КП | Форма<br>промежуточного<br>контроля<br>(экс./зачет) |
|---------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------|-------|---|
| 5             | 108/3                            | 6                              | 4                              | -                              | 94             | -     | Зачёт с оценкой<br>(4)                              |
| <b>Итого:</b> | 108/3                            | 6                              | 4                              | -                              | 94             | -     | Зачёт с оценкой<br>(4)                              |

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»

Рабочую программу составил Фесенко О.П., к.э.н., доцент



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

Заведующий кафедрой УТТР

  
подпись

Брюханова Г.Д.  
Ф.И.О.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

  
подпись

Онищенко Е.В.  
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения

  
подпись

Васильченко В.В.  
Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

---

---

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

---

---

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
ФИО

## 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 туристической 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:

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

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1

| Код и наименование компетенции  | Дисциплины, участвующие в формировании компетенции |
|---|--|
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Человек и его потребности                          |

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

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

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Таблица 3

| №             | Наименование<br>темы дисциплины        | Всего<br>часов | Виды учебной нагрузки и их<br>трудоемкость, часы |                      |                        |           |
|---------------|--|----------------|--|----------------------|------------------------|-----------|
|               |  |                | Контактная работа                                |                      |                        | СРС       |
|               |  |                | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные<br>работы |           |
| <b>5 курс</b> |  |                |  |                      |                        |           |
| 1             | Основы теории качества                 | 28             | 2  | 2                    | -                      | 24        |
| 2             | Оценка качества услуг в туризме        | 28             | 2  | -                    | -                      | 26        |
| 3             | Система менеджмента качества в туризме | 28             | 2  | 2                    | -                      | 24        |
| 4             | Контрольная работа                     | 20             |  |                      |                        | 20        |
| 5             | Зачёт с оценкой                        | 4              | -  | -                    | -                      | -         |
|               | <b>ВСЕГО:</b>                          | <b>108</b>     | <b>6</b>   | <b>4</b>             | <b>-</b>               | <b>94</b> |

##### 4.1.1 Лекционные занятия

| №<br>п/п | Наименование<br>темы дисциплины | Краткое содержание занятия   |
|----------|---------------------------------|--|
| 1        | Основы теории качества          | <p>Тема 1. Роль качества в современном социуме</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные понятия и определения в области качества.</li> <li>2. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме.</li> <li>3. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.</li> <li>4. Проблема обеспечения качества товаров и услуг.</li> </ol> <p>Тема 2. Качество как объект управления в туризме</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др.</li> <li>2. Цели, задачи и функции управления качеством.</li> <li>3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.</li> <li>4. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.</li> <li>5. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.</li> </ol> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 2 | Оценка качества услуг в туризме        | <p>Тема 3. Методы квалиметрии для оценки уровня качества услуг в индустрии туризма</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.</li> <li>2. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме.</li> <li>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.).</li> </ol> <p>Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.</li> <li>2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания.</li> <li>3. Принципы обеспечения качества туристского обслуживания.</li> <li>4. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.</li> </ol>   |
| 3 | Система менеджмента качества в туризме | <p>Тема 5. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этапы развития системы качества. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000.</li> <li>2. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.</li> <li>3. Модель оценки качества деятельности сервисной организации. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий.</li> <li>4. Принципы бережливого производства в сфере туризма.</li> <li>5. Пирамида качества в туристской индустрии.</li> <li>6. Иерархия документов системы TQM.</li> <li>7. Опыт внедрения системы TQM на российских предприятиях туризма</li> </ol> <p>Тема 6. Инструменты менеджмента качества в туризме</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Политика туристской фирмы в области качества.</li> <li>2. Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические.</li> <li>3. Семь инструментов управления и анализа процесса постоянного совершенствования.</li> <li>4. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий.</li> </ol> <p>Тема 7. Концепции управления качеством «Шесть сигм», национальных премий по качеству</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность концепции «Шесть сигм».</li> <li>2. Решение производственных проблем в туризме с использованием методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ,</li> </ol> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>совершенствование, контроль (DMAIC).</p> <p>3. Международная политика в области качества.</p> <p>4. Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.</p> <p>Тема 8. Сертификация систем качества в туризме.</p> <p>1. Сертификация систем качества.</p> <p>2. Обеспечение успешной подготовки и проведение сертификации на соответствие стандартам ИСО серии 9000.</p> <p>3. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.</p> <p>4. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания.</p> <p>5. Система добровольной сертификации «ХАССП».</p> <p>6. Экологическая сертификация в туризме.</p> |
|--|--|---|

#### 4.1.2 Практические занятия

| № п/п | Наименование темы дисциплины           | Краткое содержание занятия   |
|-------|--|--|
| 1     | Основы теории качества                 | <p>Роль качества в индустрии туризма (семинар).</p> <p>Обсуждение вопросов темы 1.</p> <p>Качество услуг в сфере туризма (презентации докладов)</p>  |
| 2     | Система менеджмента качества в туризме | <p>Теория и практика TQM: вчера, сегодня, завтра (презентации докладов).</p> <p>Семь инструментов управления качеством услуг в туризме.</p> <p>Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий: контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исика - вы, диаграмма Паретто (тренинг).</p> <p>Разработка политики в области качества для предприятия сферы туризма.</p> <p>Выбор организации (туристская фирма, средство размещения, предприятие общественного питания) и разработка политики данной организации в области качества с учетом направления ее деятельности (занятие в рабочих группах).</p> <p>Системы управления качеством «Шесть сигм», ХАССП, национальные премии по качеству в туристской индустрии (семинар по темам 7 и 8).</p> <p>Система менеджмента качества в туризме (итоговое занятие в форме круглого стола).</p> |

#### 4.1.3 Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

| № п/п | Наименование темы дисциплины           | Краткое содержание занятия  |
|-------|--|---|
| 1     | Основы теории качества                 | Подготовка к семинару «Роль качества в индустрии туризма».<br>Подготовка доклада «Качество услуг в сфере туризма».<br>Проработка лекционного материала темы 1 и 2.  |
| 2     | Оценка качества услуг в туризме        | Выполнение письменного домашнего задания «Оценка уровня качества туристских услуг» (по вариантам).<br>Выполнение письменного домашнего задания «Разработка анкеты для оценки качества туристско-экскурсионного обслуживания потребителем».<br>Проработка лекционного материала темы 3 и 4.  |
| 3     | Система менеджмента качества в туризме | Подготовка докладов «Теория и практика TQM: вчера, сегодня, завтра».<br>Выполнение письменного домашнего задания «Семь инструментов управления качеством услуг в туризме».<br>Выполнение проекта «Разработка политики в области качества для предприятия сферы туризма» (в рабочих группах)<br>Выбор организации (туристская фирма, средство размещения, предприятие общественного питания) и разработка политики данной организации в области качества с учетом направления ее деятельности.<br>Подготовка к семинару «Системы управления качеством «Шесть сигм», ХАССП, национальные премии по качеству в туристской индустрии».<br>Проработка лекционного материала темы 5-8.<br>Подготовка к итоговому занятию «Система менеджмента качества в туризме» (круглый стол). |
| 4     | Контрольная работа                     | Выполнение контрольной работы   |

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме не предусмотрено учебным планом.

## 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 4.2.1 Литература

1. Системы управления инновационно-инвестиционной деятельностью промышленных организаций и подготовкой машиностроительного производства / Р. С. Голов, А. В. Рождественский, А. П. Агарков [и др.]; под ред. Р. С. Голова, А. В. Рождественского. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 448 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573313> (дата обращения: 23.09.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03493-0. – Текст: электронный.
2. Бай, Т. В. Теория и методика организации питания в туристской индустрии: учебное пособие [для студентов направлений подготовки "Туризм", "Сервис", "Гостиничное дело"] / Т. В. Бай, О. В. Котлярова. - Москва: РУСАЙНС, 2017. - 101,[1] с.: табл. - ISBN 978-5-4365-2238-8. - Текст (визуальный): непосредственный.
3. Баумгартен, Л. В., Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. — Москва: КноРус, 2021. — 284 с. — ISBN 978-5-406-07899-0. — URL: <https://book.ru/book/938808> (дата обращения: 23.09.2023). — Текст: электронный.
4. Баумгартен, Л. В., Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. — Москва: КноРус, 2019. — 284 с. — ISBN 978-5-406-06758-1. — URL: <https://book.ru/book/934398> (дата обращения: 23.09.2023). — Текст: электронный.
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. — ISBN 978-5-7882-2113-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79300.html> (дата обращения: 23.09.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Любомудров, С. А. Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 150400 "Технологические машины и оборудование" / С. А. Любомудров, А. А. Смирнов, С. Б. Тарасов. - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 206 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст (визуальный): непосредственный.
7. Михеева, Е. Н. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 531 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (дата обращения: 23.09.2023). – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст: электронный.
8. 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. — ISBN 978-5-7264-1834-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76893.html> (дата обращения: 23.09.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
9. 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. — ISBN 978-5-7882-1837-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/63977.html> (дата обращения: 23.09.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### 4.2.2. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам 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. Электронная библиотека Сочинского государственного университета: база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 23.09.2023). – Текст: электронный.
2. ScienceDirect: полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 23.09.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
3. SpringerNature: полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 23.09.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
4. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart: электронно-библиотечная система: сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 23.09.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ): Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 23.09.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
6. Polpred.com Обзор СМИ: электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 23.09.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
7. КонсультантПлюс: справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст: электронный.
8. КиберЛенинка: научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 23.09.2023). – Текст: электронный.
9. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 23.09.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

#### **4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- задания контрольных работ;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

#### **ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ 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.

#### **Критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

#### **Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачёт с оценкой)**

– оценка **«отлично»** выставляется в том случае, если выпускник глубоко и прочно усвоил программный материал курса, полно и правильно освещает все вопросы экзаменационного билета, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, в целом демонстрируя полную сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, в целом демонстрируя достаточно высокую сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка **«удовлетворительно»** выставляется выпускнику, демонстрирующему только знания основного материала, но не усвоившему его деталей, допускающему неточности, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, дающему недостаточно правильные формулировки, испытывающему затруднения при выполнении практических задач, но в целом демонстрирует достаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, не знающему значительной части программного материала, допускающему существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решающему практические задачи или не справляющемуся с ними самостоятельно, в целом демонстрируя недостаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования.

## 5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

**Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.**  
Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы

**Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения 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 к контрольной работе.**

При подготовке к контрольной работе 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 контрольной работы и иллюстративный материал в виде презентации. Контрольная работа должна включать введение, основную часть и заключение. На контрольную работу отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

**Методические рекомендации студентам по подготовке к зачёту с оценкой.**

При подготовке к зачёту с оценкой следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачёте с оценкой студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачёте с оценкой студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

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

### 5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления с теоретическим и практическим материалом курса дисциплины, а также расчетов по определению физико-механических свойств грунтов;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполнения расчетов по определению физико-механических свойств грунтов.

Мерами, по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются наличие на факультете специализированной лаборатории для определения расчетных характеристик грунтов, наличие методических указаний для выполнения лабораторных работ, а также наличие помещений для СРС; обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение; наличие раздаточного материала, учебно-методических материалов.

### 5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- практическое занятие - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
- самостоятельная работа – неотъемлемое обязательное звено процесса обучения, предусматривающее, прежде всего индивидуальную работу студентов в соответствии с установкой преподавателя или учебника, программы обучения.

Преподавание дисциплины базируется на сочетании классических и инновационных методов обучения и взаимосвязаны с задачей подготовки и воспитания высококвалифицированных кадров.

При проведении аудиторных занятий со студентами используется объяснительно-иллюстрированный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической).

При проведении лекционных занятий используется как классический метод чтения лекционного курса, предполагающий как устное изложение преподавателем учебного материала, который воспринимается студентами на слух и записывается (конспектируется) ими в тетради, или на планшетах, так и инновационные методы чтения лекций, в т.ч. основанные на применении новейших технологий («лекция-диалог», «проблемные лекции»), в итоге которых студенты овладевают знаниями, умениями, навыками предметной деятельности и развивают свои личностные качества, в т.ч. и способности к самообучению.

Независимо от формы обучения основная цель обучения - формирование технического мышления на основе активного получения знаний студентами, как во время учебных занятий, так и в результате самостоятельной работы. Главное - привитие профессионального интереса и формирование навыков профессиональной деятельности.

Обязательным условием освоения студентом учебного материала дисциплины является использование им информационных технологий, т.е. использование им электронных образовательных ресурсов (электронные учебные пособия, размещенные во внутренней и внешней сетях) при подготовке к лекциям и практическим занятиям.

### 5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

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

3. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде, выполнения СРС.

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

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

| № | Перечень ПО                                 |
|---|---|
| 1 | Microsoft Windows.                          |
| 2 | Microsoft Office                            |
| 3 | Архиватор 7-zip.                            |
| 4 | Справочно-правовая система Консультант Плюс |

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

### 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 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.

Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Управление качеством услуг в туризме»

43.03.02 «Туризм»

бакалавр

профиль – Организация и технологии управления туристским предприятием

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

«Управление качеством услуг в туризме»

часть, формируемая участниками образовательных отношений

заочная

|   |  |
|---|--|
| Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)                          | 3/108  |
| Цель изучения дисциплины  | Основной целью данной дисциплины является формирование у будущего бакалавра комплекса знаний о тенденциях развития систем управления качеством на предприятиях туристической индустрии, современных подходах к менеджменту качества в туристической 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   | 1. Основы теории качества<br>2. Оценка качества услуг в туризме<br>3. Система менеджмента качества в туризме   |
| Формируемые компетенции (коды)                                      | ОПК-3  |
| Коды и наименование индикатора достижения компетенции               | ОПК-3.1<br>Оценивает качество оказания туристических услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон<br>ОПК-3.2<br>Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристических услуг в соответствии с международными и национальными стандартами   |
| Наименование дисциплины, необходимых для освоения данной дисциплины | Человек и его потребности  |
| Образовательные технологии  | Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:<br>1) чтение лекций;<br>2) проведение практических занятий;<br>3) самостоятельная работа студентов;<br>4) контрольная работа.  |
| Форма промежуточной аттестации                                      | Зачёт с оценкой  |