

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

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета



А.Д.Давыдович

«10» 04 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиКОД



А.В.Иваненко

«10» 04 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством услуг в туризме
(указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки

43.03.02 Туризм

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Профиль подготовки

(бакалавр, магистр, и т.п., согласно лицензии)

Форма обучения

Организация и технологии управления туристским предприятием
(наименование программы бакалавриата магистратуры специалитета)

Выпускающая кафедра

очная

(очная, заочная, очно-заочная)

Кафедра-разработчик рабочей программы

Управления и технологий в туризме и рекреации
(название)

Год набора

Управления и технологий в туризме и рекреации
(название)

2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зач.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	108/3	18	18	-	72	-	Зачет с оценкой
Итого:	108/3	18	18	-	72	-	Зачет с оценкой

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Управление качеством услуг в туризме
(указывается наименование дисциплины)

Рабочую программу составил (и):

Плиева Е.Н., старший преподаватель кафедры УТТР

Ф.И.О., ученое звание, подпись

Плиева Елена Николаевна ПН

Ф.И.О., ученое звание, подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой

ПН
подпись

Бухарова Р.А.

Ф.И.О.

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

Директор НОБ

Васильев
подпись

Омиченко С.В.
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения

Васильев
подпись

Васильева И.К.

Ф.И.О.

Оглавление

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1.1 Лекционные занятия	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	15
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	17
5.2 Организация самостоятельной работы обучающегося по дисциплине.....	18
5.3 Особенности преподавания дисциплины	20
АННОТАЦИЯ.....	22

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:

- приобретение студентами комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристической 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 туристической индустрии;
- приобретение навыков разработки и внедрения стандартов качества комплексного туристского обслуживания.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Человек и его потребности Ознакомительная практика Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции		

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. 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 <u>Уметь</u>: применять требования нормативных документов по качеству услуг в туризме <u>Владеть</u>: навыками подготовки пакета документов по стандартизации и сертификации туристских услуг, навыками внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии
	ОПК-3.2. 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 (<u>Уметь</u>: применять инструменты управления и контроля качества туристских услуг, использовать методы мониторинга рынка туристских услуг <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

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Наименование темы дисциплины	се	го	ра	со	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы
------------------------------	----	----	----	----	---

			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1.	Тема 1. Роль качества в современном социуме	12	2	2	-	8
2.	Тема 2 Цели и задачи управления качеством	12	2	2	-	8
3.	Тема 3. Качество как объект управления в туризме	12	2	2	-	8
4.	Тема 4. Методы квалиметрии	12	2	2	-	8
5.	Тема 5. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере.	12	2	2	-	8
6.	Тема 6. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)	12	2	2	-	8
7.	Тема 7. Инструменты менеджмента качества в туризме	12	2	2	-	8
8.	Тема 8. Концепции управления качеством «Шесть сигм», национальных	12	2	2	-	8
9.	Тема 9 . Сертификация систем качества в туризме.	12	2	2	-	8
10.	Зачет с оценкой	-	-	-	-	-
ИТОГО:		108	18	18	-	72

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Роль качества в современном социуме	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
2	Тема 2 Цели и задачи управления качеством	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	Тема 3. Качество как объект управления в туризме	1. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. 2. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. 3. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.
4	Тема 4. Методы квалиметрии	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.).
5	Тема 5. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере.	1. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. 2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания. 3. Принципы обеспечения качества туристского обслуживания. 4. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.
6	Тема 6. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)	1. Этапы развития системы качества. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000. 2. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга. 3. Модель оценки качества деятельности сервисной организации. Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий. 4. Принципы бережливого производства в сфере туризма. 5. Пирамида качества в туристской индустрии. 6. Иерархия документов системы TQM. 7. Опыт внедрения системы TQM на российских предприятиях туризма
7	Тема 7. Инструменты менеджмента качества в туризме	1. Политика туристской фирмы в области качества. 2. Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические. 3. Семь инструментов управления и анализа процесса постоянного совершенствования. 4. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий.
8	Тема 8. Концепции управления качеством «Шесть сигм», национальных	1. Сущность концепции «Шесть сигм». 2. Решение производственных проблем в туризме с использованием методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC). 3. Международная политика в области качества. 4. Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.
9	Тема . Сертификация систем качества в туризме.	1. Сертификация систем качества. 2. Обеспечение успешной подготовки и проведение сертификации на соответствие стандартам ИСО серии

		9000. - Особенности сертификации услуг в туристской индустрии. - Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. - Система добровольной сертификации «ХАССП». - Экологическая сертификация в туризме.
--	--	---

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Роль качества в современном социуме	Обсуждение вопросов темы 1 - Основные понятия и определения в области качества. - Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. - Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. - Проблема обеспечения качества товаров и услуг
2	Тема 2 Цели и задачи управления качеством	Презентации докладов по темам: - Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. - Цели, задачи и функции управления качеством.
3	Тема 3. Качество как объект управления в туризме	Качество услуг в сфере туризма (презентации докладов) - Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. - Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. - Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме.
4	Тема 4. Методы квалиметрии	Оценка уровня качества туристских услуг дифференциальным и комплексным методами, с помощью методики STRVQUAL (по вариантам) - Определение, сущность и показатели уровня качества услуг. - Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. - 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.).

5	Тема 5. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере.	Разработка анкеты для оценки качества туристско-экскурсионного обслуживания потребителем (тренинг в рабочих группах) 1. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. 2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания. 3. Принципы обеспечения качества туристского обслуживания. 4. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.
6	Тема 6. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)	Теория и практика TQM: вчера, сегодня, завтра (презентации докладов по темам)
7	Тема 7. Инструменты менеджмента качества в туризме	1. Политика туристской фирмы в области качества. 2. Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические. 3. Семь инструментов управления и анализа процесса постоянного совершенствования. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий. Семь инструментов управления качеством услуг в туризме. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий: контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исика- вы, диаграмма Паретто (тренинг)
8	Тема 8. Концепции управления качеством «Шесть сигм», национальных	Разработка политики в области качества для предприятия сферы туризма. 1. 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). Сущность концепции «Шесть сигм». 2. Решение производственных проблем в туризме с использованием методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC). 3. Международная политика в области качества. 4. Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.
9	Тема 9. Сертификация систем качества в туризме.	Система менеджмента качества в туризме (итоговое занятие в форме круглого стола) Сертификация систем качества. Презентация докладов: 1. Обеспечение успешной подготовки и проведение сертификации на соответствие стандартам ИСО серии 9000. 2. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии. 3. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. 4. Система добровольной сертификации «ХАССП». 5. Экологическая сертификация в туризме.

4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Тема 1. Роль качества в современном социуме	Подготовка к семинару «Роль качества в индустрии туризма». Вопросы к семинару в ФОС по дисциплине
2	Тема 2 Цели и задачи управления качеством	Подготовка докладов: 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	Тема 2. Качество как объект управления в туризме	Подготовка доклада «Качество услуг в сфере туризма»
4	Тема 3. Методы квалиметрии	Проработка лекционного материала темы 1 и 2 Выполнение письменного домашнего задания «Оценка уровня качества туристских услуг» (по вариантам)
5	Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской сфере.	Выполнение письменного домашнего задания «Разработка анкеты для оценки качества туристско-экскурсионного обслуживания потребителем» Проработка лекционного материала темы 3 и 4
6	Тема 6. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)	Подготовка докладов «Теория и практика TQM: вчера, сегодня, завтра». Темы докладов в ФОС по дисциплине
7	Тема 7. Инструменты менеджмента качества в туризме	Выполнение письменного домашнего задания «Оценка уровня качества туристских услуг» (по вариантам)
8	Тема 8. Концепции управления качеством «Шесть сигм», национальных	Выполнение письменного домашнего задания «Разработка анкеты для оценки качества туристско-экскурсионного обслуживания потребителем» Подготовка к семинару «Системы управления качеством «Шесть сигм», ХАССП, национальные премии по качеству в туристской индустрии». Вопросы к семинару в ФОС по дисциплине
9	Тема 9. Сертификация систем качества в туризме.	Выполнение письменного домашнего задания «Семь инструментов управления качеством услуг в туризме» Выполнение проекта «Разработка политики в области качества для предприятия сферы туризма» (в рабочих группах) Выбор организации (туристская фирма, средство размещения,

		предприятие общественного питания) и разработка политики данной организации в области качества с учетом направления ее деятельности. Подготовка к итоговому занятию «Система менеджмента качества в туризме» (круглый стол)
10	Зачет с оценкой	Подготовка к зачету

4.1.5 Интерактивные формы занятий учебным планом не предусмотрены

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. 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: 24.10.2023). — Текст : электронный.
2. Изаак, С. И., Управление качеством услуг : учебное пособие / С. И. Изаак, Н. Н. Каргин. — Москва : Русайнс, 2023. — 115 с. — ISBN 978-5-466-03967-2. — URL: <https://book.ru/book/950969> (дата обращения: 24.10.2023). — Текст : электронный.
3. Бай, Т. В. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии : 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 (визуальный) : 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 (визуальный) : 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. — ISBN 978-5-7882-2113-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79300.html> (дата обращения: 24.10.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 24.10.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> (дата обращения: 24.10.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный.
8. Кошелева, А. И., Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-406-09338-2. — URL: <https://book.ru/book/943035> (дата обращения: 24.10.2023). — Текст : электронный.
9. 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: 24.10.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
10. Кузьмина, С. Н. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие / С. Н. Кузьмина, Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 182 с. — ISBN 978-5-94047-554-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

- <https://e.lanbook.com/book/63857> (дата обращения: 24.10.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
11. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством : учебное пособие : [16+] / Л. С. Панченкова, Л. В. Антонина, Е. Ю. Долгова, И. Г. Леонтьева ; Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. — 110 с. : ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683251> (дата обращения: 24.10.2023). — Библиогр.: с. 99-102. — ISBN 978-5-8149-2797-2. — Текст : электронный.
 12. Никольская, Е. Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2024. — 343 с. — ISBN 978-5-406-10939-7. — URL: <https://book.ru/book/950692> (дата обращения: 24.10.2023). — Текст : электронный.
 13. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 24.10.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
 14. Управление качеством в современной инновационной среде : монография / Т. Е. Старцева, Н. П. Асташева, Т. Н. Антипова [и др.] ; под редакцией Т. Е. Старцева ; составители Н. П. Асташева [и др.]. — Королёв : Научный консультант, 2018. — 338 с. — ISBN 978-5-907084-05-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80809.html> (дата обращения: 24.10.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
 15. 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: 24.10.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.3 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/>

4.2.4 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 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/>

4.2.5 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. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F> (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: <https://www.book.ru/cat/578/1> (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 24.10.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 24.10.2023). – 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;

- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

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 качеств.
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.

Примерные 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.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (дифференцированный зачет):

Зачет с оценкой «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Зачет с оценкой «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, 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 приёмами их выполнения.

Зачет с оценкой «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Не зачтено «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

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 семинаров, 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».

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 обучаемыми 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 туристской 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. Рекомендуются письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
4. Рекомендуются 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 направлений, 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

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.

Семинар: подготовка ответов на вопросы по материалам лекций и нормативно-правовым документам для отработки вопросов, требующих хорошего знания требований нормативных документов по обеспечению автомобильных пассажирских перевозок в России.

Круглый стол: выступления спикеров и обсуждение проблемных вопросов в виде открытой дискуссии для отработки навыков активного общения в профессиональной среде.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

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:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows
2	Справочно-правовая система КонсультантПлюс
3	Kaspersky Endpoint Security
4	Microsoft Powerpoint Viewer
5	Архиватор 7-Zip

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

Профиль «Организация и технологии управления туристским предприятием»» бакалавриат

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Управление качеством услуг в туризме
 Дисциплина обязательной части
 форма обучения – очная

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 квалитметрии 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 Ознакомительная практика Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, срс
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой