

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.18.05 Управление качеством в туризме и гостеприимстве

43.03.02 Туризм

Туризм и индустрия гостеприимства

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является формирование теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
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	знает законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества умеет применять знания законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества владеет навыками применения знаний законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	знает нормативно-правовой базы, регламентирующую систему управления качеством в сфере туризма; теоретических основ оценки систем управления качеством туристского предприятия умеет анализировать и выбирать нормативно-правовую базу, регламентирующую системы управления оценки и управления качеством в туристской индустрии, с целью планирования организации, контроля и поддержки качества предоставляемых услуг владеет навыками применения терминологии и методов оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности

		туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, основа современных систем управления качеством и методов разработки политики управления качества при рационализации выбора управленческих задач в сфере туризма с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 7 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Проектно-технологическая практика

Освоение дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (Выполнение и защита выпускной квалификационной работы)

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по иностранному языку

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена по направлению подготовки (Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена)

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (Выполнение и защита выпускной квалификационной работы)

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
7	72/2	18	18		36		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
7	72/2			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Основы управления качеством									
1.1.	Основы управления качеством	7							Тест, Рабочая тетрадь	
1.2.	Качество как объект управления в туризме	7						КТ 1	Тест	
1.3.	Оценка качества в туризме	7							Тест, Рабочая тетрадь	
1.4.	Система управления качеством в туристской индустрии	7							Тест, Рабочая тетрадь	
1.5.	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	7						КТ 2	Тест	
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого									
	Итого									

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Основы управления качеством	Подходы к оценке качества обслуживания в туризме. Квалиметрия. Методы квалиметрии. Общие методы оценки качества в туризме. Оценка качества услуг методом SERVQUAL. Метод CSI — индекса удовлетворенности потребителей. Примеры применения методов оценки качества продукта (услуг) на туристских предприятиях.	/-
Качество как объект управления в туризме	Качество как объект управления в туризме	/-
Оценка качества в туризме	Оценка качества в туризме	/-
Система управления качеством в туристской индустрии	Система управления качеством в туристской индустрии	/-
Стандартизация и	Стандартизация и сертификация в управлении	/-

сертификация в управлении качеством услуг в туризме	качеством услуг в туризме	
Итого		

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Основы управления качеством	Основы управления качеством	Пр	0/-/-
Качество как объект управления в туризме	Качество как объект управления в туризме	Пр	0/-/-
Оценка качества в туризме	Оценка качества в туризме	Пр	0/-/-
Система управления качеством в туристской индустрии	Система управления качеством в туристской индустрии	Пр	0/-/-
Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	Пр	0/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Основы управления качеством	0
Качество как объект управления в туризме	0
Оценка качества в туризме	0

Система управления качеством в туристской индустрии	0
Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	0

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством в туризме и гостеприимстве».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Основы управления качеством . Основы управления качеством			
2	Качество как объект управления в туризме. Качество как объект управления в туризме			
3	Оценка качества в туризме . Оценка качества в туризме			
4	Система управления качеством в туристской индустрии. Система управления качеством в туристской индустрии			
5	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме			

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление качеством в туризме и гостеприимстве»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её

корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
7 семестр			
КТ 1	Тест		0
КТ 2	Тест		0
Сумма баллов по итогам текущего контроля			0
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			70
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
7 семестр			
КТ 1	Тест	0	
КТ 2	Тест	0	

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет

по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве»

Вопросы «Управление качеством услуг в туризме»

1. Роль качества услуг в индустрии туризма.
2. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги.
3. С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.
4. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.
5. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии:
6. Услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
7. Что означает качество техническое и функциональное?
8. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
9. Методы управления качеством в туризме.
10. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
11. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
12. Какова структура документации системы менеджмента качества?
13. Особенности самооценки организации.
14. Виды аудита качества.
15. Концепция управления качеством ХАССП.
16. Принципы системы ХАССП.
17. Система управления качеством «Six sigma»
18. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
19. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
20. Сущность и использование метода стратификации.
21. Сущность и использование причинно – следственной диаграммы
22. Сущность и использование диаграммы Парето.
23. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
24. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
25. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
26. Дайте классификацию и характеристику методов определения показателей качества услуг.
27. Экспертные методы оценки уровня качества услуг.
28. В чем заключается сущность методики SURVQUAL?
29. Используя материал, представленный в лекциях, а также рекомендуемую литературу; подготовьте сообщение об отечественных системах управления качеством.
30. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.
31. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?
32. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
33. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
34. Раскройте содержание типологии элементов обслуживания по Кедотту-Терджену.
35. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;
36. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.
37. Тур как первичная единица туристского продукта.
38. Классификации туров.
39. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги.
40. Валовой туристский продукт.
41. Факторы, формирующие цену тура.
42. Проблемы эффективного планирования туристского продукта.
43. Маркетинговое планирование рынка туристских товаров.

44. Факторы производства туристского продукта: природные и культурно-исторические, людские, капитальные ресурсы туристского продукта.
45. Туристское предложение: сущность, первичное (первоначальное) и производное предложение.
46. Маркетинговый подход в выборе исходного турпродукта.
47. Опытный подход в выборе исходного турпродукта.
48. Исходные данные вида турпродукта, выбранного к созданию.
49. Технологические этапы разработки тура.
50. Технологическая документация тура.
51. Расчет стоимости турпутевок.
52. Программа обслуживания туристов.
53. Экспериментальная проверка тура.
54. Особенности современного туристского продукта России.

Темы докладов

1. Понятия и определения сферы качества услуг.
2. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора.
3. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ИСО – 9000.
4. Показатели качества туристской услуги.
5. Продукция как составная часть услуги туризма.
6. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ИСО (петли качества).
7. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «домик качества», метод «шесть сигм».
8. Основные признаки существования свободного рынка.
9. Факторы повышения конкурентоспособности продукции.
10. Структура процесса предоставления услуг.
11. Механизм сквозного управления качеством продукции.
12. Модели оценки качества в конкурентных системах.
13. Этапы разработки, внедрения и совершенствования системы управления качеством услуг.
14. Современная концепция управления деятельностью предприятия.
15. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.
16. Коллективное руководство совершенствованием деятельности организации.
17. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг.
18. Должностные инструкции сотрудников туристской компании.
19. Критерии контроля качества обслуживания клиентов.
20. Вклад К. Исикавы в развитие управления качеством.
21. Концепция «Шесть сигм».
22. Концепция кайдзен.
23. Особенности различия культуры менеджмента качества в разных странах.
24. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице и службы, ответственные за его реализацию.
25. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.
26. Актуальность проблемы качества.
27. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества услуг и товаров.
28. Классификация туристских услуг.
29. Инструменты планирования и управления: диаграмма процесса осуществления программы (PDCA).
30. Инструменты планирования и управления: древовидная диаграмма.
31. Структура туристского продукта.
32. Качество услуг как объект управления.
33. Восприятие качества услуги потребителем.
34. Восприятие качества и восприятие ценности услуги потребителем.

35. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.
36. Модель восприятия качества услуги, основанная на базовом, требуемом и желаемом качествах.
37. Требования стандартов к услугам, организации и методам контроля.
38. Составные элементы процесса восприятия качества услуги.
39. Показатели качества услуг, используемые в исследовательском инструменте SERVQUAL.

Вопросы, вынесенные на дискуссию:

1. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
2. Какие можно привести примеры эффективного использования на практике принципов Ф. Тейлора?
3. В чем заключается основная особенность стандартов серии ИСО?
4. От каких факторов зависит ход этапов жизненного цикла туристического продукта?
5. Какие три взаимосвязанных элемента лежат в основе методологии Шести сигм?
6. В чем заключаются преимущества и недостатки свободного рынка?
7. Какова цель системы управления конкурентоспособностью в процессе производства?
8. Факторы, влияющие на конкурентоспособность.
9. Основные обязанности и полномочия менеджера по бронированию и продажам.
10. Какие функции контроля в цикле поставок ресурсов вы считаете наиболее важными?
11. По каким направлениям должен проводиться контроль качества?
12. Какой вклад К. Исикава внес в развитие управления качеством?
13. В чем отличия российской модели менеджмента от американской?
14. Для чего необходимо знать этапы обслуживания гостей в гостиницы?
15. Сформулируйте ответ на следующие претензии туристов: о ненадлежащем предоставлении услуг чартерной перевозки; на претензию по перевозке багажа; на претензию по проблеме изменения рейса с потерей одной оплаченной ночи.
16. В чем заключаются основные проблемы качества?
17. Преимущества и недостатки типологии элементов Кедотта и Терджена.
18. В чем сущность модели SERVQUAL?

Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения

Контрольная работа №1 (по темам 1-2).

Задание 1. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятия «качество»
2. Охарактеризуйте этапы развития систем качества.
3. Дайте определение «качества услуги».
4. Охарактеризуйте элементы качества обслуживания.
5. Назовите характеристики услуги.

Задание 2. Заполните таблицу.

Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Студенты предлагают мероприятия по их реализации на предприятиях туризма (на примере турфирм), результаты записывают в табл. 1.

Таблица 1. Основы менеджмента качества

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянное совершенствование качества товаров или услуг	
2	Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем	
3	Отказ от массового контроля	
4	Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков	
5	Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания	
6	Применение современных методов обучения персонала	
7	Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	

- 8 Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто
- 9 Устранение барьеров между подразделениями предприятия
- 10 Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений
- 11 Отказ от количественных оценок работы
- 12 Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках
- 13 Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников
- 14 Принятие любой работы по улучшению качества продукции

Контрольная работа № 2 (по темам 3-5).

Задание 1. Письменно ответьте на вопросы:

1. Дайте определение понятия «квалиметрия».
2. Что представляют собой методы квалиметрии?
3. В чем заключаются основные методы оценки качества в туристской индустрии?
4. Дайте определение понятия «качество трудовой деятельности».
5. Охарактеризуйте четыре основных условия создания качественного обслуживания на туристском предприятии.

Задание 2. Заполните таблицу.

Этапы сертификации

Первый этап

(название этапа)

Второй этап

(название этапа)

Третий этап

(название этапа)

Четвертый этап

(название этапа)

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Задание 1. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятия «качество».
2. Охарактеризуйте этапы развития систем качества.
3. Дайте определение «качества услуги».
4. Охарактеризуйте элементы качества обслуживания.
5. Дайте определение понятия «квалиметрия».

Задание 2. Выполните задание.

Задача № 1. Построить «петлю» качества для конкретной продукции или услуги.

Постройте петлю качества продукции, услуги или процесса по их выбору. На примере «мультимедиа-продуктов» (презентации Сибири на компакт-дисках, мультимедиа-плана Старого города в Варшаве, путеводителя по Лувру), оказания услуг питания в гостинице, туристических продуктов (маршруты: Золотое кольцо, Золотой путь, объекты: Театр-музей Дали, гора Нево, события: Олимпийские игры, гонка Формулы-1). В выводах обосновывается построенная петля качества.

Задача № 2. Приемочный контроль продукции по альтернативному признаку.

Постройте кривые вероятности приемки (КВП) и по КВП при заданных значениях риска поставщика и риска потребителя определить величину приемлемого уровня дефектности и бракуемого уровня дефектности.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Специфика изучения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» обусловлена формой обучения

магистрантов, ее местом в подготовке специалиста и временем, отведенным на освоение курса рабочим

учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме

(лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую

часть из которого составляет самостоятельная работа магистранта.

Лекционная часть учебного курса для магистрантов проводится в форме обзоров по основным

темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного

рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического

построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа магистранта включает в себя изучение теоретического материала курса,

выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины магистранты должны:

– изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;

– выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат

по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, контрольной работе;

– продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во

время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для магистрантов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

– освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,

– распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

– официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций,

конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия

отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного

опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, написания технологических

диктантов и тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации		
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516).

Автор (ы)

_____ доц. КМБиТ, кэн Елфимова Юлия Михайловна

Рецензенты

_____ доц. КМБиТ, кэн Сериков Святослав Сергеевич

_____ доц. КМБиТ, кюн Левушкина Светлана

Владимировна

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 29 от 24.03.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством в туризме и гостеприимстве» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 6 от 02.04.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Руководитель ОП _____