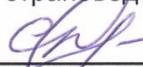


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



 Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

01.09.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

МДК.04.03. Управление качеством услуг

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.10 Туризм

Код и наименование специальности

Профиль получаемого профессионального образования социально-
экономический

Специалист по туризму

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2022-2023

Семестр(ы): 6

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма,
протокол о рекомендации №9 от 01.06.2020 г.

Составители программы: Фролова Людмила Петровна, к.п.н., преподаватель

2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ	
ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.3-4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.4-8
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.9
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.9-11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

" Управление качеством услуг"

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая. 2014г. N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм ", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: принадлежит к профессиональному циклу ПМ.04. Управление функциональным подразделением организации , вариативная часть

1.3. Цели дисциплины : " Управление качеством услуг" :

- изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, нормативно - правовых документов;
- изучение основных принципов менеджмента и планирование качества;
- а так же подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг.

Курс «Управление качеством услуг в туризме» предполагает **подготовку студентов к решению следующих задач** профессиональной деятельности:

- разработка туристского продукта с учётом технологических, социально-экономических и других требований;
- обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация качественного процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.

В процессе изучения дисциплины формируются следующие

профессиональные компетенции: Специалист по туризму (базовой подготовки) должен обладать **компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК 1.

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

П.К.4.2. Организовать и контролировать деятельность подчинённых.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать необходимую информацию при решении вопросов качества;

- использовать полученные знания в повседневной и профессиональной деятельности.
- овладеть методами групповой работы при решении конкретных производственных проблем.
- использовать необходимую информацию при решении вопросов качества;
- овладеть методами групповой работы при решении конкретных производственных проблем.
- оценивать качество предоставляемых услуг на предприятиях индустрии туризма;
- применять полученные теоретические знания и практические навыки для создания качественного туристского продукта;
- грамотно и эффективно работать с жалобами и рекламациями клиентов туристских фирм;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные нормативные документы, регулирующие деятельность туристских фирм в РФ и обеспечивающих качество туристских услуг: Гражданский кодекс РФ, Закон РФ « О защите прав потребителей», Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», международные стандарты ИСО 9000 по системе качества;
- нормативно-правовые акты, регулирующие сертификацию услуг, как условие предоставления качественных услуг;
- принципы управления качеством в деятельности туроператора и турагента;
- основные приемы контроллинга за соблюдением условий обслуживания.
- основные термины и определения в области качества и управления качеством;
- сущность и категории качества;
- методы управления качеством;
- факторы, влияющие на качество продукции.
- развитие отечественных и зарубежных систем управления качеством;
- основные этапы формирования затрат на качество;
- методы контроля качества;
- современные проблемы качества.

Студенты должны приобрести навыки:

- определения конкурентоспособности турпродукта;
- анализа и оценки удовлетворенности потребителей;
- владения принципами менеджмента качества.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 49 часов, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 32 часа; внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 17 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	49
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	32
в том числе:	
лекции	16

практические занятия	16
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	17
Итоговая аттестация в форме - дифференцированного зачёта	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины : "Управление качеством услуг"

наименование

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел1.			
Сущность качества услуг и управление			
Тема 1.1. Введение в дисциплину «Управление качеством в туризме».	Лекция	*2	
	1 Актуальность проблемы качества для туристических организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Основные понятия и определения по дисциплине: «Управление качеством услуг». Информационная база для анализа проблем качества организаций туризма. История управления качеством. Качество жизни. Эволюция подходов к управлению качеством.		1
	Практические занятия	*2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления.	Лекция	2	
	1 Современная концепция менеджмента качества. Российский и зарубежный опыт в управлении качеством. Общие сведения об объектах управления качеством в туризме. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций. Классификация и классификаторы услуг. Классификация организаций в области туризма.		1,2
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 1.3. Методологические	Лекция	2	
	Практические занятия	2	

основы управления качеством.	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 1.4. Модели управления качеством.	Лекция	2	
	1 Этапы развития управления качеством. Основные элементы новой системы управления качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Состав и назначение международных стандартов ИСО 9000:2008. Технология обслуживания как инструмент качества в туризме. Бенчмаркетинг в формировании качественных услуг. Японский и американский опыты управления. Международные стандарты и современные направления развития управлением качества.		*1,2
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 2.Создание системы менеджмента качества, обеспечение её функционирования и совершенствование		*	
Тема 2.1. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9008.	Лекция	2	
	1 Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствование. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг. Технология экспертной оценки услуги. Органы управления туризмом. Управление персоналом в системе менеджмента качества. Контроль качества услуг.		3
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	

Тема 2.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и концепции, использующие основные принципы TQM.	Лекция		2	
	1	Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Концепция «Шесть сигм». Концепция кайдзен. Методы оценки уровня качества услуги (методы квалиметрии).		1,2
	Практические занятия		2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
Тема 2.3. Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы	Лекция		2	
	1	Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды). Оценка эффективности системы менеджмента качества. Система менеджмента на основе принципов ХАССП. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. Управление социальной ответственностью.		1,3
	Практические занятия		2	
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
Тема 2.4. Оценка результативности и эффективности систем.	Лекция		2	
	1	Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству. Оценка эффективности проекта по внедрению системы менеджмента качества. Инструменты анализа процесса (семь инструментов, использующих статистические приемы). Сертификация продукции качества. Основы стандартизации.		1,3
	Практические занятия		2	
	Самостоятельная работа обучающихся		3	
Всего:			49	
			(должно соответствовать указанному)	

	количеству часов в пункте 1.4 паспорта программы)	
--	--	--

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается их тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета _____3_____;

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- политическая карта мира, политическая карта России, карта Воронежской области, географические атласы;_____
- дидактический раздаточный материал: карточки -задания для закрепления и проверки знаний и умений;

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, проекционный экран;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Баумгартен Л.В..Управление качеством в туризме: учебник для студентов / Л.В. Баумгартен. - М.:Издательский центр "Академия",2010-304с.
2. Баумгартен Л.В..Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.:КНОРУС, 2008.-288 с.
3. Щепакин М.Б..Управление качеством: учебник/М.С.Щепакин,А.С.Басюк,В.В.Янова.- Ростов н /Д: Феникс, 2014.-256 с.

Дополнительные источники:

1. Беляев С.Ю.,Управление качеством: учебное пособие / Беляев С.Ю., Забродин Ю.Н., Шапиро В.Д.-2-е изд., -М.: Издательство "Омега-Л", 2014. 381с.
- 2.Барчуков И.С., БаумгартенЛ.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие-М., КНОРУС,2014-168с.
- 3.Барчуков И.С., БаумгартенЛ.В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие/ИНФРА-М, 2014.-204с.
- 3.Гембрис , С., Управление Качеством/ Свен Гембрис, Йоахим Геррманн; -- М.: Смарт Бук, 2012.-128с.
- 5.Огвоздин В.Ю. Управление качеством, издание 6-е // - М.: Дело и сервис, 2009. 213с.

Интернет-ресурсы:

- www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал [www](http://www.turprofi.ru).
[turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) .Портал для турагента.
www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
<http://tursite.org> Фабрика турсайтов.
<http://www.rubricon.com> Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета.
<http://www.klubok.net/pageid599.html>

4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, докладов, проектов.

Результаты (освоенные общие	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки
-----------------------------	----------------------------	----------------------------------

компетенции)	результата	
1	2	3
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Знать: - основные термины и определения в области качества и управления качеством; - сущность и категории качества; - методы управления качеством; - факторы, влияющие на качество продукции. Уметь: - использовать необходимую информацию при решении вопросов качества; - использовать полученные знания в повседневной и профессиональной деятельности.</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий, тестов, решение ситуационных задач. Опрос по индивидуальным заданиям. Оценка выполнения самостоятельной работы по теме. Оценка уровня освоения материала тем при защите промежуточного контроля. Составление схем и таблиц.</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Знать: - основные нормативные документы, регулирующие деятельность туристских фирм в РФ и обеспечивающих качество туристских услуг: -Гражданский кодекс РФ, Закон РФ « О защите прав потребителей», Федеральный -Закон «Об основах туристской деятельности в</p>	<p>Своевременное выполнение самостоятельной работы, проверка результатов работы с презентацией или докладов Оценка выполнения практических заданий, тестов, решение ситуационных задач. Опрос по индивидуальным вопросам.</p>

	<p>Российской Федерации»,</p> <ul style="list-style-type: none"> - международные стандарты ИСО 9000 по системе качества; - нормативно-правовые акты, регулирующие сертификацию услуг, как условие предоставления качественных услуг; - развитие отечественных и зарубежных систем управления качеством; - комплексная система управления качеством услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать необходимую информацию при решении вопросов качества; - овладеть методами групповой работы при решении конкретных производственных проблем. 	
<p>4.1. Планировать деятельность подразделения.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - государственные и международные стандарты и системы качества; - основные этапы формирования затрат на качество; - методы контроля качества; - современные проблемы качества. <p>Уметь:</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий, тестов, решение ситуационных задач.</p> <p>Опрос по индивидуальным заданиям.</p> <p>Оценка выполнения самостоятельной работы по теме.</p> <p>Оценка уровня освоения материала тем при защите промежуточного контроля.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - использовать необходимую информацию при решении вопросов качества; - овладеть методами групповой работы при решении конкретных производственных проблем. 	
<p>П.К.4.2. Организовать и контролировать деятельность подчинённых.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные этапы формирования затрат на качество; - методы контроля качества; - современные проблемы качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать необходимую информацию при решении вопросов качества; - овладеть методами групповой работы при решении конкретных производственных проблем. 	<p>Экспертное наблюдение за действиями обучающихся.</p> <p>Экспертная оценка выполнения практических работ, индивидуальных заданий, докладов.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения докладов, докладов, ответы на контрольные вопросы.</p> <p>Анализ высказываний, аргументов обучающихся при проведении дискуссии.</p>	