

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 уполномоченного лица
30.06.2021 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: 2023-2024

Семестр(ы): 6

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о
рекомендации №10 от 17.06.2021 г.

Составители программы: Фролова Людмила Петровна, кандидат педагогических наук,
старший преподаватель кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | стр. |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | стр.3-4 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | стр.4-7 |
| | стр.8 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | стр.9-10 |

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, входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный модуль ПМ.04 «Управление функциональным подразделением организации».

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

дать *знания* теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;

- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;

- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;

- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

- изучение отечественного и зарубежного опыта управления качеством, принципов системы тотального управления качеством, новейших достижений в области международной стандартизации и сертификации позволят студентам активно решать управленческие задачи для повышения конкурентоспособности предприятий разных видов деятельности

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимся профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код компетенции | Содержательная часть компетенции |
|-----------------|--|
| ПК - 4.3 | Оформлять отчетно-планирующую документацию |
| ОК- 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |

| | |
|--------|---|
| ОК - 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК - 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 59 часов, в том числе:

аудиторной учебной работы обучающегося (обязательных учебных занятий) 42 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) | 59 |
| Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего) | 42 |
| в том числе: | |
| лекции | 21 |
| практические занятия | 21 |
| Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего) | 17 |
| в том числе: | |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) | 17 |
| Итоговая аттестация в форме: | <i>Дифференцированный зачет</i> |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
«Управление качеством услуг»**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем часов |
|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| <i>Раздел 1.</i> | <i>Управление качеством, обеспечение качества. Комплексные системы управления качеством.</i> | |
| <p>Тема 1.1.</p> <p>Качество как объект управления</p> | <p>Содержание учебного материала.</p> <p>Лекция 1.1 Понятие качества.</p> <p>Лекция 2. Качество как объект управления</p> <p>Лекция 3. Управление качеством, обеспечение качества, общее руководство качеством, всеобщее руководство качеством, функции управления качеством</p> <p>Лекция 4. Показатели качества и их оценка</p> <p>Практические занятия 1, 2,</p> <p>Основные понятия и определения в области управления качеством.</p> <p>Классификация услуг и организаций. Классификация и классификаторы услуг.</p> | <p>2.ч.</p> <p>2.ч.</p> <p>2.ч.</p> <p>2.ч</p> <p>4 ч.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>Практическое задание 3, 4..</p> <p>Туристский продукт и его структура.</p> <p>Показатели оценки и характеристика качества услуг и обслуживания организаций туристической индустрии.</p> | 4 ч. |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся.</p> <p>История управления качеством Российский и международный опыт управления качеством.</p> <p>Система обслуживания туристов.</p> | 6 ч. |
| <p>Тема 2.</p> <p>Методологические системы управления качеством</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекция 5.Методология управления качеством</p> <p>Лекция 6. Прогнозирование технического уровня и качества,</p> <p>Лекция 7. Статистические методы оценки и контроля качества</p> <p>Контроль качества, классификация видов контроля качества.</p> <p>Лекция 8.Комплексные системы управления качеством.</p> | <p>2 ч.</p> <p>2 ч.</p> <p>2 ч.</p> <p>2 ч.</p> |

| | | |
|-------------------------|--|---------------------------------------|
| | <p>Практические занятия.5, 6.</p> <p>Инструменты управления качеством.</p> <p>Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования) качества.</p> <p>Практическое занятие 7, 8.</p> <p>Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.</p> <p>Методы квалиметрии.</p> | <p>4 ч.</p> <p>4 ч.</p> |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся.</p> <p>Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла.</p> <p>Национальные премии по качеству.</p> <p>Понятие «Комфорт» в индустрии туризма.</p> | <p>6 ч.</p> |
| <p>Раздел 2.</p> | <p><i>Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях туриндустрии</i></p> | |
| <p>Тема 2.1.</p> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>Лекция 9.Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии.</p> | <p>2 ч.</p> <p>2 ч.</p> |

| | | |
|--|---|------------|
| Модели управления качеством | <p>Лекция 10.Международная стандартизация и сертификация</p> <p>.</p> <p>Лекция 11. Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях туристической индустрии</p> <p>.</p> | 1.ч. |
| | <p>Практические занятия.9,10 ,11.</p> <p>Базовые концепции всеобщего управления(TQM)/</p> <p>Концепция «Шесть Сигм». Концепция Кайдзен.</p> | 5 ч. |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся. SWOT- АНАЛИЗ. Система HACCP.</p> | 3 ч |
| Всего: | | 59 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория. Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (лабораторных и(или) практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), проведения практик

Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска). Специальное оборудование: интерактивная доска/ТВ, проектор, профессиональное программное обеспечение для демонстрации студентам. Помещение для самостоятельной работы. Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Компьютерный класс с компьютерами и/или ноутбуками с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пакетом Microsoft Office, доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle

Компьютеры, ноутбуки с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle, Elibrary, Znanium и т.д., установленным и исправным специальным программным обеспечением.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

а) основная литература

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,2010.-288с.
3. Щепакин М.Б.,А.С. Басюк, В.В. Янова.-Ростов н/Д: Феникс,2014. -256с.

б) дополнительная литература

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.

в) интернет-ресурсы

www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал 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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Перечень контрольных вопросов по курсу для итогового контроля (диф. зачет):

1. Качество как стратегический фактор успеха в условиях рыночной экономики.
2. Актуальность проблемы качества для сервисных предприятий.
3. Развитие управления качеством услуг как области знания и предмета практической деятельности.
4. Авторы, внесшие заметный вклад в формирование современной концепции качества.
5. Эволюция управления качеством в России и за рубежом.
6. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.
7. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей.
8. Современная практика взаимоотношений предприятий туризма в области качества.
9. Европейское сообщество и стандартизация управления качеством.
10. Глобальный подход к испытаниям и сертификации.
11. Разнообразие подходов к понятию «качество».
12. Особенности восприятия качества услуг потребителем.
13. Методы изучения ожиданий потребителя.
14. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиниц, общественного питания.
15. Существующие модели качества сервисных услуг.
16. Международные стандарты качества.
17. Модели системы менеджмента качества: интервальная модель, модель процессного подхода стандарта ИСО 9001:2000.
18. Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг.
19. Управление качеством как аспект общего управления организацией.
20. Субъект, объект и функции управления качеством.
21. Функциональная схема управления качеством в организации.
22. Состав, содержание и характеристика функций.
23. Планирование качества. Мотивация и обучение персонала.
24. Контроль качества. Методы контроля качества – статистические и экспертные.
25. Организационно-правовые основы стандартизации.
26. Структура и основные требования стандартов в индустрии туризма.
27. Проблемы стандартизации услуг в туристской деятельности в России.
28. Международные стандарты ИСО-9000 по обеспечению качества и управлению качеством.
29. Краткая характеристика основных стандартов в туристской индустрии.
30. Особенности контрактных моделей для обеспечения качества – стандартов ИСО-9000.
31. Принципы менеджмента качества.
32. Планирование качества, обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества, контроль качества.
33. Функции и методы менеджмента качества услуг.
34. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция домика качества, метод "Шесть сигм".
35. Модели системы менеджмента качества: интервальная модель, модель процессного подхода стандарта ИСО 9001:2000.

36. Концепция Кайдзен.
37. Информационные технологии в управлении качеством.
38. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей средой.
39. Особенности систем менеджмента качества услуг туризма, проблемы внедрения. SWOT – Анализ.
40. Система ХАССП.
41. Сертификация систем менеджмента качества.

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

4.2. Критерии оценки результата итогового контроля по итогам освоения дисциплины:

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

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;
- 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;

Владеть навыками:

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