

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
26.05.2022 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: 2024-2025

Семестр(ы): 6

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма,
протокол о рекомендации №8 от 04.05.2022 г.

Составители программы: Сайян Сузанна Спартаковна, преподаватель кафедры
рекреационной географии, страноведения и туризма.

2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ	
ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 3-4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4-8
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 9
КНТРОЛЬ 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:

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
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 **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
Итоговая аттестация в форме - дифференцированного зачёта	

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	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Сущность качества услуг и управление			
<p>Тема 1.1. Введение в дисциплину «Управление качеством в туризме».</p>	<p>Лекция 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.</p>	<p>2</p>	<p>1</p>
	Практические занятия	4	
	Самостоятельная работа	2	
<p>Тема 1. 2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления.</p>	<p>Лекция Современная концепция менеджмента качества. Российский и зарубежный опыт в управлении качеством. Общие сведения об объектах управления качеством в</p>	<p>2</p>	<p>1</p>

	туризме. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций. Классификация и классификаторы услуг. Классификация организаций в области туризма.		1
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 1.3. Методологические основы управления	Лекция Методологические основы управления	3	
	Практические занятия	2	1
	Самостоятельная работа	2	
Тема 1.4. Модели управления качеством.	Нормативно-правовая база спортивного туризма. Положение об организации и проведению туристских походов экспедиций и экскурсий. Инструкция по организации и проведению туристских походов и экскурсий (путешествий).	2	
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа	2	1
Раздел 2 Создание системы менеджмента качества, обеспечение её функционирования и совершенствование	Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных автобусных туров.	2	
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа	4	2
Тема 2.1 Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9008.	Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствование.		

	Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг. Технология экспертной оценки услуги. Органы управления туризмом.		
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 2.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и концепции, использующие основные принципы TQM.	Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Концепция «Шесть сигм». Концепция кайдзен. Методы оценки уровня качества услуги (методы квалиметрии).	2	3
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 2.3. Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы	Изучение прав и обязанностей участников похода, экскурсии. Схема последовательности этапов организации и подготовки похода с разделением на три основных направления.	2	1
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа	2	
Тема 2.4 Оценка результативности и эффективности систем.	Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев	2	

	премий по качеству. Оценка эффективности проекта по внедрению системы менеджмента качества. Инструменты анализа процесса (семь инструментов, использующих статистические приемы). Сертификация продукции качества. Основы стандартизации		
	Практические занятия	4	
	Самостоятельная работа	2	
	Всего:	59	

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 гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

Мультимедийный проектор BENQ – 1 шт.; Компьютер Asus – 1 шт.; Экран – 1 шт.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Цветков, Е.И. Управление качеством услуг в туристской индустрии : Учебно-методический комплект / Е.И. Цветков .— Москва : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 .— 10 с. — URL: https://rucont.ru/efd/207593
2	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

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Баумгартен Л.В..Управление качеством в туризме: учебник для студентов / Л.В. Баумгартен. - М:Издательский центр "Академия",2010-304с.
4	Баумгартен Л.В..Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.:КНОРУС, 2008.-288 с.
5	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.
6	Барчуков И.С., БаумгартенЛ.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие-М., КНОРУС,2014-168с.
7	Барчуков И.С., БаумгартенЛ.В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие/ИНФРА-М, 2014.-204с.
8	Гембрис , С., Управление Качеством/ Свен Гембрис, Йоахим Геррманн; - М.: Смарт Бук, 2012.-128с.

в) Информационные электронно-образовательные ресурсы:

№	Ресурс
---	--------

п/п	
9	Профессиональный туристический портал.- URL: www.tourdom.ru
10	Портал для турагента - URL: www.turprofi.ru
11	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http://www.lib.vsu.ru/)
12	Электронная туристическая энциклопедия www.tonkosti.ru
13	Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета http://www.rubricon.com

4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки результата итогового контроля по итогам освоения дисциплины:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно

<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.</p>	<p>–</p>	<p>Неудовлетворительно</p>
---	----------	----------------------------

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 компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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</p>	<p>Знать: - основные</p>	<p>Своевременное выполнение самостоятельной работы, проверка</p>

<p>собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>нормативные документы, регулирующие деятельность туристских фирм в РФ и обеспечивающих качество туристских услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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; - 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 	<p>результатов работы с презентацией или докладов</p> <p>Оценка выполнения практических заданий, тестов, решение ситуационных задач.</p> <p>Опрос по индивидуальным вопросам.</p>
--	---	---

	при решении конкретных производственных проблем.	
4.1. Планировать деятельность подразделения.	<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> <ul style="list-style-type: none"> - использовать необходимую информацию при решении вопросов качества; - овладеть методами групповой работы при решении конкретных производственных проблем. 	<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>
П.К.4.2. Организовать и контролировать деятельность подчинённых.	<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 	<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>

	производственных проблем.	
--	---------------------------	--