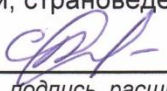


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма

 Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи
21.05.2025 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

43.02.16 «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

Код и наименование специальности
СОЦИАЛЬНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

Профиль подготовки (технический, естественнонаучный, социально-экономический, гуманитарный)

специалист по туризму

Квалификация выпускника
очная

Форма обучения

Учебный год: 2025/ 2026

Семестр(ы): 4

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма

(Наименование рекомендующей структуры)

протокол №6 от 19.05.2025.

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

(ФИО, должность, ученая степень и (или) ученое звание)

2025г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК 04.03 « УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ »

название дисциплины

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации "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», входящей 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 часов;
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
Раздел 1.	Управление качеством, обеспечение качества. Комплексные системы управления качеством.	
Тема 1.1. Качество как объект управления	Содержание учебного материала.	
	Лекция 1.1 Понятие качества.	2.ч.
	Лекция 2. Качество как объект управления	2.ч.
	Лекция 3. Управление качеством, обеспечение качества, общее руководство качеством, всеобщее руководство качеством, функции управления качеством	2.ч.
	Лекция 4. Показатели качества и их оценка	2.ч
	Практические занятия 1, 2, Основные понятия и определения в области управления качеством. Классификация услуг и организаций. Классификация и классификаторы услуг.	4 ч.
	Практическое задание 3, 4.. Туристский продукт и его структура. Показатели оценки и характеристика качества услуг и обслуживания организаций туристической индустрии.	4 ч.
	Самостоятельная работа обучающихся.	6 ч.

	История управления качеством Российский и международный опыт управления качеством. Система обслуживания туристов.	
Тема 2. Методологические системы управления качеством	Содержание учебного материала	
	Лекция 5. Методология управления качеством	2 ч.
	Лекция 6. Прогнозирование технического уровня и качества,	2 ч.
	Лекция 7. Статистические методы оценки и контроля качества	2 ч.
	Контроль качества, классификация видов контроля качества. Лекция 8. Комплексные системы управления качеством.	2 ч.
	Практические занятия.5, 6. Инструменты управления качеством. Инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования) качества.	4 ч.
	Практическое занятие 7, 8. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Методы квалиметрии.	4 ч.
	Самостоятельная работа обучающихся. Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла. Национальные премии по качеству. Понятие «Комфорт» в индустрии туризма.	6 ч.
Раздел 2.	Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях туриндустрии	

Тема 2.1. Модели управления качеством	Содержание учебного материала		
		Лекция 9. Создание комплексных систем управления качеством, основные этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии.	2 ч.
		Лекция 10. Международная стандартизация и сертификация	2 ч.
		Лекция 11. Особенности внедрения и функционирования систем менеджмента качества на предприятиях туриндустрии	1.ч.
	Практические занятия.9,10 ,11.		
	Базовые концепции всеобщего управления(TQM)/		
	Концепция «Шесть Сигм». Концепция Кайдзен.		5 ч.
	Самостоятельная работа обучающихся. SWOT- АНАЛИЗ. Система ХАССП.		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.: Сمارт 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.