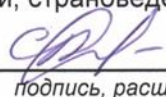


Минобрнауки России
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



 **Федотов С.В.**
подпись, расшифровка подписи

21.05.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б.10.13 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности: 43.04.02 – «Туризм»**
- 2. Профиль подготовки/специализация: профиль «Планирование и проектирование в туризме»**
- 3. Квалификация выпускника: магистр**
- 4. Форма обучения: очная**
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма**
- 6. Составители программы:** Фролова Людмила Петровна, кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма
- 7. Рекомендована:** НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (протокол №8 от 19.05.2025 г.)

8. Учебный год: 2026/2027

Семестр: 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель дисциплины формирование и развитие у магистрантов способностей применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта, обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества и норм безопасности при организации комплексного туристского обслуживания.

Задачи учебной дисциплины:

- ознакомить с теорией и практикой услуг в туристской деятельности;
- освоить содержание сферы услуг и сущности сервиса обслуживания клиентов;
- ознакомить будущих магистрантов с разными направлениями сферы услуг, с организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- изучить ассортимент и качество услуг и их особенностей;
- рассмотреть взаимоотношения специалистов сферы услуг и потребителей в процессе осуществления обслуживания населения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП: учебная дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» относится к *обязательной части* блока Б1.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1	Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	Знать: теоретические основы управления качеством услуг, способы разрешения проблемных ситуаций в туристской деятельности, приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества Уметь: принимать нестандартные решения, направленные на повышение качества услуг, управления качеством услуг, приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии; нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, управления качеством услуг. Владеть (иметь навыки): основными методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда, управления системой качества организации, нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции.
		ОПК-3.2	Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	
		ОПК-3.3	Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	

ПКВо-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления.	ПКВо-1.1	Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма.	Знать: как разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию. Уметь: разрабатывать стратегии развития туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне и соответствующих уровням проектов. Владеть (иметь навыки): владеть методами анализа, поиска, моделирования и принятия конструктивных решений в деятельности предприятий туристской индустрии.
		ПКВо-1.2	Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма.	
		ПКВо-1.3	Способен выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт технологий.	

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 2 ЗЕТ/ всего 72 ак.ч. из них 12 ак.ч – лекции, 24 ак.ч. – практическая работа, 36 ак.ч. – самостоятельная работа.

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) зачет с оценкой

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость			
		Всего	По семестрам		
			3 семестр	4 семестр	...
Аудиторные занятия		36	36	-	-
в том числе:	лекции	12	12	-	-
	практические	24	24	-	-
	лабораторные	-	-	-	-
Самостоятельная работа		36	36	-	-
в том числе: курсовая работа (проект)		-	-	-	-
Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)		-	-	-	-
Итого:		72	72	-	-

13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			https://edu.vsu.ru/?redirect=0

1.1	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.	Качество – стратегический фактор успеха в условиях рыночной экономики. Место дисциплины в учебном процессе. Актуальность проблемы качества для сервисных предприятий. Развитие управления качеством услуг как области знания и предмета практической деятельности. Авторы, внесшие заметный вклад в формирование современной концепции качества. Эволюция управления качеством в России и за рубежом. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.	
1.2	Основные понятия и категории в области качества.	Разнообразие подходов к понятию «качество». Особенности восприятия качества услуг потребителем. Методы изучения ожиданий потребителя. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиниц, общественного питания. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Современная практика взаимоотношений предприятий туризма в области качества. Европейское сообщество и стандартизация управления качеством. Глобальный подход к испытаниям и сертификации.	
1.3	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Функции управления качеством услуг.	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Управление качеством как аспект общего управления организацией. Субъект, объект и функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций. Мотивация и обучение персонала. Контроль качества. Методы контроля качества – статистические и экспертные.	
1.4	Стандартизация в управлении качеством сервисных услуг в туризме.	Цели, задачи и основные понятия. Организационно-правовые основы стандартизации. Структура и основные требования стандартов в индустрии туризма. Проблемы стандартизации услуг в туристской деятельности в России. Международные стандарты ИСО-9000 по обеспечению качества и управлению качеством. Краткая характеристика стандартов. Особенности контрактных моделей для обеспечения качества – стандартов ИСО-9000.	
1.5	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.	Принципы менеджмента качества. Планирование качества, обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества, контроль качества. Функции и методы менеджмента качества услуг. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция домика качества, метод "Шесть сигм".	
1.6	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.	Управление качеством проекта. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей средой. Особенности систем менеджмента качества услуг туризма (операторских и агентских услуг, услуг гостиниц, предприятий питания, экскурсионных услуг и т.д.), проблемы внедрения. Структура затрат и управление затратами на качество. Сертификация систем менеджмента качества.	
2. Практические занятия			https://edu.vsu.ru/?redirect=0
2.1	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг.	Функциональная схема управления качеством в организации.	

2.2	Функции управления качеством услуг.	Планирование качества.	
2.3	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.	Модели системы менеджмента качества: интервальная модель, модель процессного подхода стандарта ИСО 9001:2000.	
2.4	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.	Информационные технологии в управлении качеством.	

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.1	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.	2	-	-	6	8
1.2	Основные понятия и категории в области качества.	2	-	-	6	8
1.3	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Функции управления качеством услуг.	2	6	-	6	14
1.4	Стандартизация в управлении качеством сервисных услуг в туризме.	2	6	-	6	14
1.5	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.	2	6	-	6	14
1.6	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.	2	6	-	6	14
	Итого:	12	24	-	36	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»

Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях, участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «Управление качеством туристских услуг» используются комплект заданий, вопросов. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается составить Тезаурус, оценить уровня качества туристских услуг дифференцированным и комплексным методом с помощью методики STRVQUAL, выбрать турфирму (средства размещения, предприятие общественного питания) и разработать политику данной организации в области качества.

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством туристских услуг» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ.

На практическом занятии по дисциплине «Управление качеством туристских услуг» необходимо умение выступать с докладом, определять уровень качества организаций по методике STRVQUAL, делать сообщения, презентации, уметь включаться в беседу, дискуссию, отвечать на поставленные вопросы, решать предложенные преподавателем тесты, контрольные и проверочные работы.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины *(список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)*

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Колочева В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие: [16+] / В.В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444 (дата обращения: 11.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст: электронный.
2	Щепакин М.Б. Управление качеством / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. - Ростов-на-Дону: Феникс; Краснодар: КубГТУ, 2014. - 251 с. : ил., табл.

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

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

№ п/п	Ресурс
	Профессиональный туристический портал www.tourdom.ru
	Электронная туристическая энциклопедия www.tonkosti.ru
8	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http://www.lib.vsu.ru/).

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы *(учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)*

Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний студентам отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной

программы. Она формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу наиболее эффективно планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; кабинетные исследования, проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др. Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата, подготовка выступления с презентацией по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины).

№ п/п	Источник
1	Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М. : КНОРУС, 2016 — 284 с.
2	Научная электронная библиотека elibrary (http://elibrary.ru)

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» предусмотрены различных типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

18. 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

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.			Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
2.	Основные понятия и категории в области качества.			Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
3.	Принципы обеспечения качества и управления качеством услуг. Функции управления качеством услуг.			Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
4.	Стандартизация в управлении качеством сервисных услуг в туризме.			Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
5.	Принципы и функции менеджмента качества на предприятиях туризма.			Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
6.	Элементы системы менеджмента качества, аудит и самооценка.			Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
7.	Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.			Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций, 20.1.2.3, 20.1.2.4, 20.1.2.5
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет с оценкой				Перечень вопросов к экзамену 20.2.1

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для самоконтроля по разделу
Практико-ориентированные задания
Тесты,
Рефераты
Доклад/презентация,
Глоссарий

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио

Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
не принято	В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить или исправить ответы других студентов. Не владеет профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен демонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)

20.1.1 Вопросы для самоконтроля:

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.

14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристической индустрии в управлении предприятием.
27. Структура «петли качества» в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

. Основные понятия в области качества услуг.

2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Качество услуг в индустрии туризма.
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Методы определения качества услуг в туризме
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: - услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.

РПД « ??? » 16

12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. Основные цели идеологии TQM
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Цикл Деминга
18. Структура документации системы менеджмента качества
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Six sigma»
25. Основные инструменты управления качеством услуг
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской

индустрии.

36. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг (измерительный, расчетный, экспертный, социологический и др.).

37. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.

38. Сущность методики STRVQUAL?

39. Экономические проблемы управления качеством.

40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.

41. Цели добровольной сертификации.

42. Цели обязательной сертификации.

43. Принцип создания программы обеспечения качества?

20.1.2 Практико-ориентированные задания

20.1.2.1 Задания на проверку сформированности первого компонента компетенций - «знать»

В рамках дисциплины студентам предлагается пройти тестирование по пройденному материалу.

20.1.2.4 Реферат

Реферат выполняется в соответствии с Общими рекомендациями по оформлению, курсовых и выпускных квалификационных работ, а также ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Неграмотно оформленные работы не могут быть представлены к оценке.

20.1.2.5. Доклад/презентация

Презентация выполняется с применением технических средств Power Point, с возможностью монтажа видео, звука. Ограничение по времени выступления – 3 минуты.

20.1.2.6 Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций:

1. Качество продукции как объект системного и комплексного исследования.
2. Качество продукции как большая система.
3. Механизм управления качеством.
4. Организационные структуры управления качеством на предприятии.
5. Управление качеством услуг на турпредприятиях.
6. Качество услуг в туристской индустрии.
8. Качество услуги с точки зрения потребителя
9. Зависимость между качеством и спросом.
10. Различные типы организационной структуры управления
11. Качество туристических услуг, их уровень и правовое обеспечение.
12. Анализ взаимосвязи качества и потребностей.
13. Эволюция системы тотального управления качеством.
14. Российские премии качества.
15. Международная практика сертификации качества.
16. Технологический процесс аудита качества.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование вопросам зачета

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ

Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задания для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной,

производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценивании по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

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

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

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
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.	–	Неудовлетворительно

20.2.1 Перечень вопросов зачета:

1. Актуальность проблемы качества для туристических организаций.
2. Основные понятия и определения в области управления качеством.

3. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления.
4. Общие сведения об объектах управления качеством в туризме.
5. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.
6. Методологические основы управления качеством. Классификация методов управления качеством. 7. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.
8. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг.
9. Оценка качества системы обслуживания.
10. Модели управления качеством.
11. Этапы развития управления качеством.
12. Основные элементы новой системы управления качеством.
13. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
14. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9008. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствование.
15. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и концепции, использующие основные принципы TQM.
16. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).
17. Концепция «Шесть сигм». Концепция кайдзен.
18. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.
19. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды).
20. Оценка результативности и эффективности систем.
21. Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов.
22. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.
23. Оценка эффективности проекта по внедрению системы менеджмента качества.