

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

КАФЕДРА СЕРВИСА, СТРОИТЕЛЬСТВА И ДИЗАЙНА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки
43.03.02 «Туризм»
43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация
Бакалавр

Программа прикладного бакалавриата
Форма обучения
Очная, очно-заочная

Артем 2016

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. N 1367).

Программа дисциплины разработана на основании рабочей программы, составленной Руденко Людмилой Лазаревной, канд. техн. наук, доцентом кафедры Туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, утвержденной на заседании кафедры ТГРБ 23.09.2015 г., протокол № 1.

Редакция 2016 г. утверждена на заседании кафедры ТГРБ от 26.04.2016 г., протокол № 8.

Составитель:

Старичкова Н.В., к.х.н., доцент кафедры сервиса, строительства и дизайна

Утверждена на заседании кафедры ССД от 23.06.2016 г., протокол № 22

Заведующий кафедрой (разработчик) _____ Самохина Л.С.
подпись фамилия, инициалы

« 23 » июня 2016 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) _____ Самохина Л.С.
подпись фамилия, инициалы

« 23 » июня 2016 г.

1 Цели задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины – формирование у будущих бакалавров теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- приобретение комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристской индустрии;
- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;
- формирование навыков по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

ООП	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции	
43.03.02 Туризм	ПК-6	способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	Знания	методов и инструментов находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности
			Умения	применять методы и инструменты для нахождения, анализа и обработки научно-технической информации в области туристской деятельности
			Владения	методами и инструментами для нахождения, анализа и обработки научно-технической информации в области туристской деятельности
	ПК-12	способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Знания	нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
			Умения	применять методы и инструменты использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
			Владения	методами использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
43.03.03 Гостиничное дело	ПК – 8	готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителей	Умения	использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителей

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к вариативной части Б.1.В.12 базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и вариативной части Б.1.В.11 базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Данная дисциплина базируется на компетенциях, полученных при изучении дисциплин «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии», «Основы менеджмента в сервисе и туризме», «Методы научных исследований», «Основы маркетинга в сервисе и туризме», «Технология и организация операторских и агентских услуг», «Технология и организация гостиничных услуг», «Технология и организация услуг питания».

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ООП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоем- -кость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б.1.В.12	7	4	43	17	17		9		88	Э
43.03.03 Гостинич- ное дело	ОФО	Б.1.В.11	7	4	43	17	17		9		88	Э
43.03.02 Туризм	ЗФО		5	4	12	4	8				96	Э/36

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Тема 1. Введение в предмет	Лекция	1		11
2	Тема 2. Роль качества в современном социуме	Лекция	2	2	11
		Практическое занятие	2	1	
3	Тема 3. Управления качеством услуг в	Лекция	2	2	

	<i>туризме</i>	<i>Практическое занятие</i>	2	2	11
4	<i>Тема 4. Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества услуг в индустрии туризма</i>	<i>Лекция</i>	2	2	11
		<i>Практическое занятие</i>	2	2	
5	<i>Тема 5. Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)</i>	<i>Лекция</i>	2	2	11
		<i>Практическое занятие</i>	3	1	
6	<i>Тема 6. Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премии по качеству</i>	<i>Лекция</i>	2	2	11
		<i>Практическое занятие</i>	2	1	
7	<i>Тема 7. Методы обеспечения стабильности качества на всех стадиях жизненного цикла услуги</i>	<i>Лекция</i>	2	2	11
		<i>Практическое занятие</i>	2	1	
8	<i>Тема 8. Инструменты управления качеством услуг</i>	<i>Лекция</i>	2	2	11
		<i>Практическое занятие</i>	4	1	

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

1. Тема 1 Введение в предмет

Предмет, цели, задачи, содержание курса. Методы изучения, требования к знаниям, умениям, навыкам, формы самостоятельной работы и контроля знаний. Знакомство с основной и дополнительной литературой по дисциплине. Знакомство с рейтинговой системой оценки знаний по дисциплине.

Источники информации по теме из раздела 9:

Основные источники: 1,2.

Дополнительные источники: 1,2,5.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие: лекция-собеседование - презентация

Форма текущего контроля: присутствие на лекции

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

2. Тема 2 Роль качества в индустрии туризма

Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг. Качество как философская категория. Эволюция понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Правовое обеспечение качества. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.

Источники информации по теме из раздела 9:

Основные источники: 2, 3,4.

Дополнительные источники: 3,4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии

Лекционное занятие – презентация

Практическое занятие: семинар в диалоговом режиме

Форма текущего контроля: участие в тестировании, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

3. Тема 3 Управления качеством услуг в туризме

Сущность и цели управления качеством услуг. Стратегические цели управления качеством услуг. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг. Политика туристской фирмы в области качества. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг. Методы определения качества услуг. Петля качества. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме.

Основные источники: 3,4.

Дополнительные источники: 1,2,6.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие - лекцию «пресс-конференция» со специалистом, работающим в туристской/гостиничной индустрии.

Практическое занятие: Разбор конкретных ситуаций

Форма текущего контроля: участие в обсуждении.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

4. Тема 4 Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества услуг в индустрии туризма

Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность». Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. Методика SURVQUAL. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг предприятий гостеприимства. CRM – стратегии.

Источники информации по теме из раздела 9:

Основные источники: 3,4.

Дополнительные источники: 2,4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие - презентация

Практическое занятие: тематическая дискуссия проводится по теме «Как завоевать потребителя туристских услуг».

Форма текущего контроля: оценка презентации, доклада, реферата

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

5. Тема 5 Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)

Этапы развития системы качества TQM. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000. Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.

Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий. Опыт внедрения системы

TQM в российских предприятиях. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.

Источники информации по теме из раздела 9:

Основные источники: 4.

Дополнительные источники: 2,4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие - презентация

Практическое занятие: разбор конкретных ситуаций с использованием системы TQM и международных стандартов ИСО 9000:2000

Форма текущего контроля: участие в обсуждении.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

6. Тема 6 Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премии по качеству

Сущность концепции «Шесть сигм». Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC). Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. Система добровольной сертификации «ХАССП». Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.

Источники информации по теме из раздела 9:

Основные источники: 3,4.

Дополнительные источники: 2,4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие - презентация

Практическое занятие: семинар-обсуждение

Форма текущего контроля: участие в обсуждении.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 7. Методы обеспечения стабильности качества на всех стадиях жизненного цикла услуги

Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические.

Источники информации по теме из раздела 9:

Основные источники: 2,4.

Дополнительные источники: 1.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие - презентация

Практическое занятие: семинар-обсуждение

Форма текущего контроля: участие в обсуждении.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 8. Инструменты управления качеством услуг

Семь инструментов управления и анализа процессов постоянного совершенствования:

контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий.

Источники информации по теме из раздела 9:

Основные источники: 1,4.

Дополнительные источники: 3,4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие - презентация

Практическое занятие: разбор конкретных ситуаций

Форма текущего контроля: участие в обсуждении.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Тематическая дискуссия по теме «Как завоевать потребителя туристских услуг».

Для успешного освоения курса дисциплины студенту предлагается подготовиться к тематической дискуссии по теме «Как завоевать потребителя туристских услуг».

Целью учебной дискуссии является формирование и демонстрация компетенций в области профессиональной коммуникации, адаптация к групповым формам работы, усвоение профессиональных ролей, выявление и закрепление личностных качеств. Задачи проведения дискуссии:

- анализ, исследование проблем;
- преобразование и модернизация проблем;
- стимуляция творческого потенциала личности;
- диагностирование проблем;

Этапы проведения дискуссии:

Этапы проведения дискуссии	Основные действия
<p>1 этап. <i>Постановка задания и подготовка</i></p>	<p>Занятие начинается с обсуждения группой под руководством преподавателя принципов организации дискуссии. Преподаватель разбивает группу на три подгруппы. Две из них являются представителями разных точек зрения на ситуации, которые возникают в современном туризме под воздействием тех или иных факторов (одна из групп считает, что основное влияние на динамику развития туризма в современном мире оказывают положительные факторы, другая – что отрицательные), а третья – нейтрально настроенных экспертов (жюри).</p> <p>Перед двумя первыми группами преподавателем ставится задача – подготовить дискуссию, посвященную анализу факторов, определяющих качество туристских услуг. Для обсуждения были предложены ситуации, известные заранее и взятые из материалов Роспотребнадзора, учебно-методических пособий по туризму и других информационных источников.</p> <p>Третья группа задает вопросы по ходу обсуждения, чтобы наиболее полно и всесторонне прояснить точки зрения сторон.</p> <p>В процессе подготовки требуется подготовить анализ ситуаций, разработать тактику проведения дискуссии, с целью отстоять свою точку зрения, спрогнозировать вопросы из другой подгруппы, запланировать вопросы и реплики, поддерживающие свою точку зрения, позволяющие официальным представителям (озвучивающим групповую точку зрения) выглядеть лучшим образом.</p>
<p>2 этап. <i>Проведение</i></p>	<p>Группы поочередно представляют свои точки зрения. После окончания каждого выступления будут заданы вопросы с соблюдением процедуры обсуждения. Ведущий</p>

<i>дискуссии</i>	строго следит за регламентом, подводит мини-итоги обсуждения каждой ситуации из пакета информационных поводов и следит, чтобы дискутирующие не сваливались в демагогию и не отступали от темы.
<i>3 этап. Анализ результатов</i>	После проведения дискуссии преподаватель организует общий анализ результатов, на котором дискуссия оценивается с точки зрения: <ul style="list-style-type: none"> – убедительности заявления; – умения отвечать на вопросы; – умения задавать провокационные вопросы; – умения выбирать выигрышную тактику организации вопросов-ответов ведущим дискуссии; – учета невербальных факторов (мимики, жестов, тембра голоса и пр.); – соответствие речи каждого участника теме дискуссии.

Примерная тематика рефератов:

1. Оценка качества услуг предприятия общественного питания;
2. Анализ управления качеством услуг в гостинице;
3. Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг в туристской фирме;
4. Планирование качества услуг в средствах размещения;
5. Качество услуг ресторана. Анализ соответствия нормативным документам;
6. Влияние качества обслуживания на динамику развития туристского предприятия;
7. Оценка лояльности потребителей санаторно-курортных услуг;
8. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в туристской фирме
9. Качество как способ повышения конкурентоспособности туристского предприятия
10. Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг туроператорской или турагентской фирмы;
11. Методы повышения качества гостиничных услуг;
12. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства;
13. Анализ моделей восприятия качества туристских услуг потребителями;
14. Методы оценки технического и функционального качества гостиничных услуг;
15. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятий гостеприимства;
16. Роль персонала в формировании качества обслуживания в предприятиях гостеприимства.
17. Характеристика стадий жизненного цикла туристского продукта.
18. Оценка туристского продукта и основные факторы повышения его конкурентоспособности на примере гостиничного предприятия.

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

К теме 1:

1. Методы управления качеством в туризме.
2. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
3. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
4. Какова структура документации системы менеджмента качества?
5. Особенности самооценки организации.
6. Виды аудита качества.

К теме 2:

1. Методы управления качеством в туризме.
2. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
3. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
4. Какова структура документации системы менеджмента качества?
5. Особенности самооценки организации.
6. Виды аудита качества.

К теме 3:

1. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
2. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.

3. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.

4. Дайте классификацию и характеристику методов определения показателей качества услуг.

5. Экспертные методы оценки уровня качества услуг.

6. В чем заключается сущность методики SURVQUAL?

К теме 4:

1. Используя материал, представленный в лекциях, а также рекомендуемую литературу; подготовьте сообщение об отечественных системах управления качеством.

2. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.

3. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?

К теме 5:

1. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.

2. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.

3. Раскройте содержание типологии элементов обслуживания по Кедотту-Терджену.

К теме 6:

1. Концепция управления качеством ХАССП.

2. Принципы системы ХАССП.

3. Система управления качеством «Six sigma»

К теме 7:

1. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;

2. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.

К теме 8:

1. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?

2. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.

3. Сущность и использование метода стратификации.

4. Сущность и использование причинно – следственной диаграммы

5. Сущность и использование диаграммы Парето.

6.3 Тематика контрольных заданий для студентов заочной формы обучения

Вариант 1

1. Экономические проблемы управления качеством услуг в туризме. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.

2. Определение, сущность и показатели качества услуг в туризме/

Вариант 2

1. Сущность концепции «Шесть сигм». Решение производственных проблем с использованием методологии «Шесть сигм» в туристской индустрии.

2. Методы определения показателей качества услуг.

Вариант 3

1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.

2. Классификация показателей качества услуг в туристской отрасли.

Вариант 4

1. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг.

2. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM).

Вариант 5

1. Этапы развития системы менеджмента качества (с 1900г. – по настоящее время).

2. Взаимосвязь системы TQM и международных стандартов качества ИСО 9000:2000.

Вариант 6

1. Методы оценки уровня качества услуг сервисных организациях (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, метод рангов, экономический и др.).

2. Характеристика процессного подхода системы менеджмента качества (TQM).

Вариант 7

1. Документация системы менеджмента качества. Структура документации.

2. Международная политика в области качества. Премии в области качества. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству в туризме.

Вариант 8

1. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий питания. Система добровольной сертификации «ХАССП».

2. Многоаспектность качества услуг в туризме. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг в туристской индустрии.

Вариант 9

1. Государственное регулирование качества услуг в туристской индустрии.

2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания

Вариант 10

1. Семь инструментов управления качеством услуг в туризме (статистические методы): контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто.

2. Качество туристской услуги. Характеристика аспектов качества туристской услуги

Выбор варианта контрольной работы

№ варианта	Буква алфавита, с которой начинается ваша фамилия	№ варианта	Буква алфавита, с которой начинается ваша фамилия
1	А, М, Э	6	И, У, Т
2	Б, О, Ю	7	Ж, Ф, Л
3	Д, П, Я	8	З, Х, Ш,
4	Г, Р, Щ	9	Е, Ц, Ч
5	В, С, М	10	Л, К

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма. Для оценки знаний учащихся и способности их к творческой деятельности следует использоваться групповые и взаимооценки студентов: рецензирование студентами работ друг друга; оппонирование студентами рефератов, проектов, исследовательских работ; экспертные оценки группами, состоящими из студентов, преподавателей и представителей работодателей туристской индустрии.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

7.1 Работа над рефератом

При изучении дисциплины необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью. В качестве выходного проекта предусмотрено написание реферата. Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и

анализируется. Объем реферата 15-20 стр. Работа выполняется на листах формата А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12.

Структура реферата:

1. Титульный лист;
2. Содержание;
3. Введение – вступительная часть реферата, предваряющая текст.

Оно должно содержать следующие элементы:

- а) цель данной работы;
- б) задачи, требующие решения.

Объем введения – 1,2 – 1,5 страницы.

4. Основная часть;

В основной части реферата студент дает письменное изложение материала по предложенному плану, используя материал из литературных источников. В этом разделе работы формулируются основные понятия, их содержание, подходы к анализу, существующие в литературе, точки зрения на суть проблемы, ее характеристики.

5. Заключение.

Этот раздел подводит итог работы. В соответствии с поставленной задачей делаются выводы и обобщения

6. Список использованных источников. (Список содержит не менее 10 источников, в т. ч. ссылки на периодическую литературу за последние 3 года).

Защита реферата в виде публичного доклада на 5–7 минут.

Реферат оформляется в соответствии с СТО 1.005-2007 «Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ, рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

К реферату предлагается разработать презентацию не более 6–10 слайдов, подготовленных в программе Power Point.

Рефераты оцениваются по следующим основным критериями:

- актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота анализа фактов, явлений, проблем, относящихся к теме;
- информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения вопросов;
- простота и доходчивость изложения;
- структурная организованность, логичность, грамматическая правильность и стилистическая выразительность;
- убедительность, аргументированность, практическая значимость и теоретическая обоснованность предложений и выводов.

7.2 Рекомендации по работе с литературой

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма.

При подготовке к занятиям следует пользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Методы менеджмента качества», «Стандарты и качество», «Маркетинг и маркетинговые исследования», «Маркетинг в туризме и за рубежом», «Вопросы туризоведения», сайты Федерального агентства по туризму и сайт по менеджменту качества, сайт Госстата и др.;

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по

дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

1. Исаев Г.Н. Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2016. - 232 с.<http://znanium.com/go.php?id=541003>
2. Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник.- М.:ИНФРА-М, 2014. - 253с
3. Аристов О. В. Управление качеством: учебник: -2е изд., перераб. и доп.-М.: ИНФРА-М, 2013.-224с.
4. Стригунова Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2014. - 228с.

9.2 Дополнительная литература

1. Минько Э., Минько А., Ястребов А. Менеджмент качества продукции и процессов. Учебное пособие. М.: Издательство: ГУАП, 2011 г. - 412 с.
2. Дементьев А., Владимир Е. TQM: В помощь при организации работ по управлению качеством. М.: Изд-тво: LAP Lambert Academic Publishing 2014 г. - 180 с.
3. Глухов В., Гасюк Д. Управление качеством. Учебник. М.: Изд-тво: Питер Серия: Учебник для вузов 2015 г. - 384 с.
4. Горбашко Е., Максимцев И., Рыкова Ю., Четыркина Н. Управление конкурентоспособностью. Теория и практика. Учебник. М.: Изд-тво: ЮрайтСерия: Магистр 2015 г. - 448 с.
5. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.: КНОРУС, 2010. - 286 с.

9.3 Список нормативных документов

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ в ред. Федеральных законов от 01.07.2011 № 169-ФЗ) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант»

Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2025 года// сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации russiatourism.ru

Приказ от 25 января 2014 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» [Электронный ресурс] / СПС «Консультант»

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452

Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями и дополнениями от: 21 мая 2001 г., 10 мая 2007 г., 21 августа, 4 октября 2012 г. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/166149/#ixzz49Wn29zZs>)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)

ГОСТ Р ИСО 9000—2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53103-2008 Деятельность выставочно-ярмарочная. Термины и определения.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные

положения.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения. [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://www.vsegost.com/Catalog/48/48407.shtml>.

9.4 Периодические издания

1. Менеджмента качества – ежемесячный научно-технический журнал о теории, практике и методах управления качеством. Для руководителей и менеджеров всех уровней управления, специалистов в области контроля и обеспечения качества. Официальный сайт <http://www.tqm.spb.ru>;

2. Стандарты и качество – журнал состоит из трех основных разделов: «Техническое регулирование», «Стандартизация», «Качество». В них публикуются материалы, анализирующие реформу технического регулирования в стране, рассказывается о разработке и применении технических регламентов, как национальных, так и Таможенного союза, межгосударственных и международных стандартов, затрагиваются проблемы стандартизации в России. Официальный сайт <http://gia-stk.ru/stq/detail.php>;

3. Маркетинг и маркетинговые исследования – журнал посвящен практическим аспектам современного маркетинга. Основные темы журнала: управление маркетингом; маркетинговые исследования; потребительское поведение. Официальный сайт <http://grebennikon.ru>;

4. Маркетинг в России и за рубежом – журнал публикуются статьи по теории и методологии маркетинга, методам исследования рынка, планированию в маркетинге и его инструментам, организации маркетинга на предприятии. Особое внимание уделено вопросам конкурентоспособности товара и компании в целом, опыту использования маркетинга практической деятельности на предприятии. В журнале открыт дискуссионный клуб, где ведущие теоретики и практики публикуют актуальные материалы. Официальный сайт <http://www.mavriz.ru>;

5. Вопросы туризмоведения – образовательный и научно-практический журнал для практиков туристского бизнеса, публикуются статьи, касающиеся основных аспектов организации туристского сервиса со всеми входящими в него услугами – транспортными, гостиничными, экскурсионными, страховыми, услугами туроператоров и турагентов. Особое внимание уделяется практике организации туристского обслуживания в рамках туристских фирм – туроператоров и турагентов. Официальный сайт <http://www.journal-tourism.ru>;

10. Перечень ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»

10.1 Полнотекстовые базы данных

Электронно-библиотечная система РУКОНТ

IPRbooksznanium.com издательства "ИНФРА-М"

Электронная библиотека Издательского дома Гребенников

Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)

Электронная библиотека диссертаций

Научная электронная библиотека (НЭБ)

Консультант Плюс

Информационно-издательский центр "СТАТИСТИКА РОССИИ"

Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ

10.2 Интернет-ресурсы

<http://www.iso.org/iso/home.html> – сайт Международной организации по стандартизации»;

<http://www.travelinform.ru/main/newtech> – Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов;

www.minstm.gov.ru – Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики;

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт, содержит нормативно-правовые акты и статистические материалы по туризму в РФ;

<http://quality.eur.ru/> – сайт по менеджменту качества, содержит материал по вопросам качества продукции и услуг;
interconom.com – Экономика и предпринимательство, журнал
www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии. Содержит информационно-аналитические материалы по состоянию и тенденциям развития индустрии туризма в мире и РФ.

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- а) электронные полнотекстовые базы данных научной библиотеки ВГУЭС;
- б) электронные базы данных Росстата и официальных сайтов международных организаций;
- в) техническое и лабораторное обеспечение – аудитория с мультимедийным оборудованием.

12. Словарь основных терминов

Время исполнения услуги: Установленный норматив времени на исполнение услуги.

Время обслуживания: Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги.

Качество обслуживания: Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Качество услуги: Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги (обслуживания): Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

Корректирующее действие – действие, предпринимаемое в целях устранения причин выявленного несоответствия или другой имевшей место нежелательной ситуации.

Культура обслуживания – характеристика условий обслуживания туристов, выражающаяся в этике общения обслуживающего персонала с потребителями услуг, комфорта и эстетичности среды обслуживания.

Методология всеобщего управления качеством(TotalQualityManagement – TQM) – совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

Показатель качества услуги (обслуживания): Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Правила обслуживания: Документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания.

Свойство услуги (обслуживания): Объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (его осуществлении).

Система качества услуг: Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

Технологический процесс исполнения услуги: Основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

Уровень качества услуги (обслуживания): Относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

Условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

Услуга: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Лист изменений и согласований

Дополнения и изменения в учебной программе на 201__/201__ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Редакция _____ г. утверждена на заседании кафедры _____ от ____ . ____ . ____ г.,
протокол № ____

Заведующий кафедрой (разработчика) _____

подпись

фамилия, инициалы

« ____ » _____ 20__ г.