

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

**И.о. декана факультета социально-
культурного сервиса и туризма
к.э.н., доцент Иволга А.Г.**

«20» _____ Мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме

43.04.02 Туризм

Планирование и развитие туризма

Программа академической магистратуры

Магистр

Очная, заочная

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме» является формирование теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3 Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды. Организует обсуждение разных идей и мнений	Знания: способов делегирования и распределения полномочий в команде Умения: применять методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой Навыки: распределения командных ролей, функциональных обязанностей, полномочий и ответственности
ОПК – 3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере	ОПК – 3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Знания: законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества
		Умения: применять знания законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества
		Навыки: применения знаний законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества
	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	Знания: нормативно-правовой базы, регламентирующую систему управления качеством в сфере туризма; теоретических основ оценки систем управления качеством туристского предприятия Умения: анализировать и выбирать нормативно-правовую базу, регламентирующую системы управления оценки и управления качеством в туристской индустрии, с целью планирования орга-

	заинтересованных сторон	<p>низации, контроля и поддержки качества предоставляемых услуг</p> <p>Навыки: применения терминологии и методов оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, основа современных систем управления качеством и методов разработки политики управления качеством при рационализации выбора управленческих задач в сфере туризма с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
	ОПК- 3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	<p>Знания: нормативно – правового законодательства, стандарты, регламентирующее системы управления качеством услуг в индустрии сервиса и туризма, терминологию и этапы циклического анализа систем управления качеством</p> <p>Умения: анализировать и выбирать методы анализа систем управления качеством в туристской индустрии, объект, область и уровни стандартизации, разрабатывать алгоритм внедрения системы управления качеством и контроля качества туристской деятельности с применением регионального и международного опыта</p> <p>Навыки: применения методов анализа систем управления качеством, разработки алгоритмов внедрения системы управления качеством и контроля качества туристской деятельности с применением регионального и международного опыта</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме» в соответствии с учебным планом является дисциплиной вариативной части образовательной программы.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для магистрантов очной формы обучения в 4 семестре.
- для магистрантов заочной формы обучения на 2 курсе.

Для освоения дисциплины «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин программы магистратуры 43.04.02 Туризм:

- Прогнозирование и планирование туристской деятельности.
- Социально-экономические исследования в туристской индустрии
- Технология межкультурных коммуникаций в туризме
- Экономика туризма
- Турагентская и туроператорская деятельность
- Управление проектами и программами в туризме
- Рекреационная география
- Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии

Освоение дисциплины «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме» является необходимой основой для последующего изучения следующих видов практик:

- Преддипломная практика.

- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины Б1.О.11«Управление качеством услуг в туризме» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 72 час. (2 з.е.). Распределение по видам работ представлено в таблицах.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	72/2	10	12	-	50	-	дифференцированный зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	2	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		-	-	-	-	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
4	72/2	-	-	-	0,12	-	-

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	72/2	4	4	-	60	4	дифференцированный зачет, контрольная работа
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		-	2	-	-	-	-
<i>практической подготовки (при наличии)</i>		-	-	-	-	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Контрольная работа	Курсовая работа Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
2	72/2	0,2	-	-	0,12	-	-

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Основы управления качеством	14	2	2	-	10	Доклад	Перечень вопросов для доклада	ОПК - 3.3
2	Качество как объект управления в туризме	12	2	2	-	8	Доклад, Контрольная работа	Перечень вопросов для собеседования, перечень вопросов для проведения контрольной работы	ОПК - 3.3
3	Оценка качества в туризме	12	2	2	-	8	Расчетная задача	Комплект расчетных заданий	ОПК - 3.2
4	Система управления качеством в туристской индустрии	14	2	4	-	8	Расчетная задача	Комплект расчетных заданий	ОПК - 3.3
5	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	16	2	4	-	10	Расчетная задача, Контрольная работа	Комплект расчетных заданий, перечень вопросов для проведения контрольной работы	ОПК - 3.1 ОПК - 3.2

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
	Промежуточная аттестация	6				6	Дифференцированный зачет	Перечень вопросов и заданий для дифференцированного зачета	ОПК - 3.1 ОПК - 3.2 ОПК - 3.3
	Итого	72	10	12	-	50			

Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Основы управления качеством	10	-	-	-	10	Доклад	Перечень вопросов для доклада	ОПК -3.3
2	Качество как объект управления в туризме	10	-	-	-	10	Доклад	Перечень вопросов для собеседования	ОПК -3.2
3	Оценка качества в туризме	12	-	2	-	10	Расчетная задача	Комплект расчетных заданий	ОПК -3.3
4	Система управления качеством в туристской индустрии	14	2	2	-	10	Расчетная задача	Комплект расчетных заданий	ОПК -3.1 ОПК -3.2

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компе-
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
5	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	12	2	-	-	10	Расчетная задача	Комплект расчетных заданий	ОПК -3.3
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	6	X	X	X	6		Перечень вопросов для проведения контрольной работы	ОПК -3.1 ОПК -3.2 ОПК -3.3
	Промежуточная аттестация	8				8	Дифференцированный зачет	Перечень вопросов для проведения контрольной работы	ОПК -3.1 ОПК -3.2 ОПК -3.3
	Итого	72	4	4	-	60			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий	
		очная форма	заочная форма
1. Оценка качества в туризме <i>(лекция-визуализация)</i>	Подходы к оценке качества обслуживания в туризме. Квалиметрия. Методы квалиметрии. Общие методы оценки качества в туризме. Оценка качества услуг методом SERVQUAL. Метод CSI — индекса удовлетворенности потребителей. Примеры применения методов оценки качества продукта (услуг) на туристских предприятиях.	2/2	-

Тема лекции (и/или наименования раздела) (вид интерактивной формы проведения)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер.занятий	
		очная форма	заочная форма
Итого		2/2	-

5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме*

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях	
		очная форма	заочная форма
Основы управления качеством	<u>Практическое занятие.</u> Основы управления качеством	2	-
Качество как объект управления в туризме	<u>Практическое занятие.</u> Качество как объект управления в туризме	2	-
Оценка качества в туризме	<u>Практическое занятие.</u> Оценка качества в туризме (<i>решение задач и их поэтапное обсуждение</i>)	2/2	2/2
Система управления качеством в туристской индустрии	<u>Практическое занятие.</u> Всеобщее управление качеством услуг в туризме	2	2
Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	<u>Практическое занятие.</u> Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	2	-
	Контрольная работа № 2.	2	
Итого		12/2	4/2

5.3. Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены.

Курсовой проект - учебным планом предусмотрен.

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов	Заочная форма, часов

	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к докладу	14	-	22	-
Подготовка к решению расчетных задач	16	-	24	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	14	-	-	-
Подготовка контрольной работы	-	-	6	-
Подготовка к дифференцированному зачету	-	6	-	8
Итого	14	6	52	8
	4			

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата, доклада
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п. 8 РПД)	Дополнительная (из п. 8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п. 9 РПД)
1	Основы управления качеством	1,3	2,3,6,7,8	www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru
2	Качество как объект управления в туризме	1,3	1,2,6,7,8	www.mirkachestva.ru
3	Оценка качества в туризме	1,2,3	2,3,6,7,8	http://base.consultant.ru www.mirkachestva.ru
4	Система управления качеством на туристском предприятии	1,3	1,2,6,7,8	http://base.consultant.ru www.mirkachestva.ru www.quality.eup.ru

5	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	1	2,6,7,8	http://base.consultant.ru
---	--	---	---------	---

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме»

7.1 Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр			
		1	2	3	4
ОПК-3.1 разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Управление качеством услуг в туризме				+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена				+
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	Управление качеством услуг в туризме				+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена				+
ОПК-3.3 внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	Управление качеством услуг в туризме				+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена				+

Заочная форма

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс			
		1	2	3	4
ОПК-3.1 разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Управление качеством услуг в туризме		+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена		+		
ОПК-3.2	Управление качеством услуг в туризме		+		

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					
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена		+		
ОПК-3.3 внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	Управление качеством услуг в туризме		+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена		+		

7.2 Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения компетенций, формируемых дисциплиной «Управление качеством услуг в туризме»

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются зачет с оценкой «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.**

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-3	30
2.	Контрольная работа № 2 по темам 4-5	30

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
	<i>Сумма баллов по итогам текущего контроля</i>	60
	Активность на лекционных занятиях	10
	Результативность работы на практических занятиях	15
	Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)	15
	Итого	100

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных занятиях** при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных занятиях** при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам написания и защите докладов, активности участия на занятиях и качеству выполнения письменных заданий (расчетная задача) по дисциплине:

3 балла (знания и умения) – за доклад (max – 6 балла за 2 доклада)

Баллы за доклад складываются следующим образом:

3 балла ставится (максимальное количество баллов), если выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

2-1 балл – основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

0 баллов – имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена не полностью или не раскрыта совсем; допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод; обнаруживается непонимание проблемы.

3 балла (умения и навыки) – за решение расчетной задачи (max – 9 баллов за 3 задачи).

Баллы за решение расчетной задачи складываются следующим образом:

3 балла - при выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

2 балла - при выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

1 балл - при выполнении задания возникли затруднения, получен верный ответ. Сделаны неправильные выводы.

0,5 баллов - задание выполнено, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов - задание не выполнено.

Критерии оценивания контрольной работы для студентов очной формы обучения

Критерии оценки ответа на 1 теоретический вопрос, max 10 баллов (знания):

2 балла – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1,5 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1 балл – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0,5 балла – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (*умения, навыки*).

Критерии оценки

Задание № 2.

20 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

10 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

5 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку статьи (не более 15 баллов).

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

5 балл. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, пра-

вильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа	60
	Активность на лекционных занятиях	10
	Результативность работы на практических занятиях	15
	Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)	15
	Итого	100

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает **контрольную работу (максимум 60 баллов)**, выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (**максимум 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**максимум 15 баллов**), поощрительные баллы за подготовку статьи (**максимум 15 баллов**).

Знания по осваиваемым компетенциям формируются **на лекционных занятиях** при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

-1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам написания и защите докладов, активности участия на занятиях и качеству выполнения письменных заданий (расчетная задача) по дисциплине:

3 балла (знания и умения) – **за доклад (максимум – 6 баллов за 2 доклада)**

Баллы за доклад складываются следующим образом:

3 балла ставится (максимальное количество баллов), если выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

2-1 балл – основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

0 баллов – имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена не полностью или не раскрыта совсем; допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод; обнаруживается непонимание проблемы.

3 балла (*умения и навыки*) – **за решение расчетной задачи** (max – 9 баллов за 3 задачи).

Баллы за решение расчетной задачи складываются следующим образом:

3 балла - при выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

2 балла - при выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

1 балл - при выполнении задания возникли затруднения, получен верный ответ. Сделаны неправильные выводы.

0,5 баллов - задание выполнено, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов - задание не выполнено.

Контрольная работа направлена на проверку результатов обучения по заданным компетенциям и включает два теоретических вопроса (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на 1 теоретический вопрос max 10 баллов (знания):

2 балла – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

1,5 баллов – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

1 балл – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

0,5 балла – при полном несоответствии всем критериям;

0 баллов – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Практико-ориентированные задания – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (*умения, навыки*).

Критерии оценки

Задание № 2.

25 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

15 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

8 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Задание № 3.

25 баллов. При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

15 баллов. Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

8 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Задание не выполнено.

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки статьи

15 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулированы правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулированы правильные выводы и предложения.

5 баллов. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

При проведении итоговой аттестации «экзамен» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает экзамен по приведенным в рабочей программе далее вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость экзамен не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче экзамена к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на экзамене и сумма баллов переводится в оценку.

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

Содержание билета	Количество баллов
Теоретический вопрос №1 (оценка знаний)	до 5
Теоретический вопрос №2 (оценка знаний)	до 5
Задача (оценка умений и навыков)	до 6
Итого	16

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные зна-

ния, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Оценивание задачи

6 баллов Задача решена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задача решена с небольшими недочетами.

2 баллов Задача решена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задача решена частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задача не решена или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:

- «Отлично» – от 85 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» – от 70 до 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» – от 56 до 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»

Темы для доклада

1. Понятия и определения сферы качества услуг.
2. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора.
3. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ИСО – 9000.
4. Показатели качества туристской услуги.

5. Продукция как составная часть услуги туризма.
6. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ИСО (петли качества).
7. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «домик качества», метод «шесть сигм».
8. Основные признаки существования свободного рынка.
9. Факторы повышения конкурентоспособности продукции.
10. Структура процесса предоставления услуг.
11. Механизм сквозного управления качеством продукции.
12. Модели оценки качества в конкурентных системах.
13. Этапы разработки, внедрения и совершенствования системы управления качеством услуг.
14. Современная концепция управления деятельностью предприятия.

Расчетные задачи.

Задача 1. Задание. Оценка качества работы подразделений предприятия

Имеется разработанный Госстандартом примерный перечень показателей для оценки качества труда коллективов. Перечень показателей для проведения этой работы приводится в табл. 1.

1. Руководствуясь табл. 1, студенты составляют перечень показателей качества работы для оценки качества труда коллектива прачечной. Необходимо выбрать не менее 10 – 12 показателей и занести их в таблицу для отчета на развернутом листе тетради. В таблице, согласно заданию, указать цифровые значения единичных показателей качества P_i и $P_{iб}$.

2. Студенты рассчитывают относительные показатели качества по всем показателям перечня (по формулам 50 и 51), указанным в теоретической части работы.

$$Q_i = \frac{P_i}{P_{iб}}$$

при $P_i, P_{iб} \rightarrow \max$

где P_i – единичный показатель качества оцениваемой продукции; $P_{iб}$ – базовый показатель качества (единичный). Эта формула используется, когда об улучшении качества продукции свидетельствует увеличение числового значения единичного показателя, например, производительности труда, выпуска продукции и т.д.

3. Проводится ранжирование показателей качества и рассчитывается коэффициент весо- мости по каждому показателю. По формуле:

$$R_i = \sum_{j=1}^m (r_{ij})$$

где r_{ij} – ранг i -го показателя j -го эксперта,

m – число экспертов

4. Рассчитывается комплексный показатель качества. Формулу 44 см. в практ. работе № 14.

Коэффициенты весо- мости чаще всего определяются экспертами методом ранжирования или попарного сопоставления оцениваемых объектов в целом или их свойств. Расчетные дан- ные сводятся в табл. 44. Отклонение от средней суммы рангов, Δ_i :

$$\Delta_i = \sum_{j=1}^m (r_{ij}) - T$$

$$T = m \left(\frac{n+1}{2} \right)$$

где T – средняя сумма рангов

На основании установленных коэффициентов весо- мости единичных показателей группы студентов из двух-трех человек рассчитывают комплексный показатель оценки работы под- разделения прачечной.

Примерный перечень показателей для оценки качества труда коллектива предприятия

Показатели качества труда		Варианты заданий						
Укрупненные	Развернутые (единичные показатели)	Базовый показатель, <i>P_б</i>	Фактические единичные показатели качества, <i>P_i</i>					
			1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Выполнение производственного плана	1.1. Выполнение плана в целом, %	100	102	101	99	80	105	110
	1.2. Выполнение плана в развернутом ассортименте	100	101	101	100	90	101	102
	1.3. Выполнение плана сменами	100	103	101	98	85	105	108
2. Повышение качества продукции	2.1. Выполнение задания по снижению потерь от брака, %	100	105	101	100	97	98	98
	2.2. Выполнение заданий по качеству, %	100	101	98	98	102	101	97
	2.3. Отсутствие случаев скрытого брака	2	1	2	1	3	1	5
3. Повышение эффективности производства	3.1. Рациональное использование рабочего времени и соблюдение графика отпусков, %	100	101	102	103	98	97	96
	3.2. Выполнение плана себестоимости при отсутствии перерасхода по группе материалов, %	100	102	97	98	101	103	104
	3.3. Выполнение плана технического прогресса, %	100	101	99	97	102	102	101
	3.4. Выполнение плана рационализации (по экономическому эффекту), %	100	98	97	100	101	103	102
4. Техника безопасности и охрана труда	4.1. Отсутствие несчастных случаев (количество несчастных случаев)	0	0	0	1	0	2	0
	4.2. Отсутствие замечаний по безопасности труда и противопожарному состоянию (количество замечаний)	0	0	1	0	2	0	1

Значения показателей и коэффициентов их весомости

Перечень показателей	Оценка уровня качества дифференциальным методом		Комплексный метод оценки уровня качества									
	Единичный показатель качества	Относительный показатель качества	Мнения экспертов о важности показателей, m				Сумма коэффициентов весомости		Средний коэффициент весомости			
	Фактический, P_i	Базовый, $P_{iб}$	q_i	r_1	α_1	r_2	α_2	...	r_m	α_m	$\sum_{j=1}^m \alpha_{ij}$	$\alpha_{срj} = 1/m \times \sum_{j=1}^m \alpha_{ij}$

3. Выводы

1. Делается вывод о качестве работы подразделений предприятия, руководствуясь данными об изменении показателей P_i по сравнению с $P_{iб}$ в соответствии с весомостью каждого из показателей.

2. Сопоставляются комплексные показатели качества между бригадами студентов, и делается общий вывод по работе.

Задача 2.

Работа выполняется индивидуально каждым студентом на основании данных о финансовых потерях, представленных в табл. 1.

Таблица 1

Исходные данные о финансовых потерях продукции сервисного предприятия по факторам качества

№	Фактор качества	Потери, П, тыс. руб.	% от общих потерь
1	Квалификация работников	7200	
2	Соблюдение технологического процесса	6300	
3	Обеспечение санитарно – гигиенических норм	900	
4	Своевременный контроль качества процесса	2700	
5	Прочее	20700	
	Всего	37 800	100

1. Студенты анализируют потери предприятия, связанные с отклонениями качества на стадии производства.

2. Строится столбчатый график в координатах: виды брака – финансовые потери. Для этого:

- по горизонтальной оси перечисляются объекты слева направо в порядке уменьшения величины единицы измерения. Категория «прочие», включающая наименьшие показатели, помещается крайней справа;

- строятся две вертикальные оси – по одной от каждого конца горизонтальной оси. На левую шкалу наносится градуировка единицы измерения, высота шкалы должна равняться сумме величин всех объектов. Правая шкала должна иметь аналогичную высоту и быть разбита от 0 до 100 %;

- определяется сумма дефектов А, приводящих примерно к 80 % потерь, и группа дефектов С, малозначительных, составляющих примерно 10 % потерь;

- над каждым объектом вычерчивается прямоугольник, высота которого представляет величину единицы измерения для этого объекта.

3. Строится диаграмма Парето (кумулятивная сумма потерь):

- кумулятивная кривая строится путем суммирования величин каждого объекта слева направо;

- диаграмма используется для идентификации самых важных объектов в целях улучшения качества.

4. Проводится анализ причин, приводящих к главному виду брака. Строится причинно-следственная диаграмма Исикавы.

5. Проводится корреляционный анализ связи между случайными величинами: каждым выявленным причинным фактором и анализируемым следствием – главным дефектом.

6. Студенты предлагают специальную программу качества для устранения конкретной причины.

7. Оценивается экономический эффект от реализации программы повышения качества, строятся кумулятивные диаграммы потерь до и после реализации программы улучшения качества.

Разница между диаграммами позволит наглядно увидеть полученный эффект. Ожидаемое абсолютное сокращение потерь, связанных с браком, тыс. руб.:

$$\mathcal{E} = П1 - П2. (14)$$

Относительное сокращение потерь, связанных с браком, %:

$$\mathcal{E} = [(П1 - П2) 100] / П1. (15)$$

8. Выводы На основании полученных результатов делаются выводы о степени экономической эффективности продукции ресторана при гостинице по факторам качества.

Задача 3. Анализ этапов сертификации

В табл. 1 представлен пример карты анализа для сертификационной проверки туристической фирмы.

Карта анализа

Показатели	Критерии
1	2
1. Внешний вид офиса	Наличие хорошо читаемой вывески с наименованием турфирмы (только на русском языке), юридическим адресом и временем работы, наличие удобного входа, указателей и т.д
2. Внутреннее содержание офиса	Наличие телефона, факса, удобного места для работы с клиентами, информационного стенда (обязательны свидетельство о регистрации предприятия, лицензии, адреса и телефоны ближайших обществ по защите прав потребителей и антимонопольного управления)
3. Аттестация персонала	Уровень подготовки персонала. Должностные инструкции
4. Документы, регулирующие отношения фирмы и клиента	Путевка, информационный листок, договор, порядок оформления указанных документов
5. Укомплектованность папки туриста	Проект договора с туристом. Описание маршрута и программы путешествия. Вредные факторы на маршруте и меры по снижению уровня их допустимого риска. Памятка о правилах поведения в стране пребывания. Правила прохождения таможенного и пограничного контроля. Информация об обязательных платежах на маршруте и времени их уплаты (экологический сбор, плата за багаж и т.д.) Условия страхования
6. Контрольные тесты инструктажей об обеспечении безопасности маршрута, правилах поведения в стране пребывания, факторах	Наличие личных росписей туристов в журнале регистрации

риска	
7. Информация о путешествии	Соответствие описания путешествия и информационного листка ГОСТ Р 56681-94
8. Программа путешествия	Соответствие заключенному договору
9. Укомплектованность папки руководителя	Копия контракта. Описание маршрута и подробная программа путешествия. Должностная инструкция руководителя тургруппы. Инструкция соответствия руководителя тургруппы. Действия руководителя в чрезвычайной ситуации. Система прохождения инструктажей. Контрольные тесты инструктажей. Договор с туристом на данный маршрут.

1. Составить программу работ по сертификации туристских услуг на основании табл. 1.
2. На примере конкретной туристской фирмы провести анализ сертификационной проверки и заполнить карту.
3. По результатам анализа оформить аттестационную анкету предприятия сферы услуг.

Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения

Контрольная работа №1 (по темам 1-2).

Задание 1. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятия «качество»
2. Охарактеризуйте этапы развития систем качества.
3. Дайте определение «качества услуги».
4. Охарактеризуйте элементы качества обслуживания.
5. Назовите характеристики услуги.

Задание 2. Заполните таблицу.

Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Студенты предлагают мероприятия по их реализации на предприятиях туризма (на примере турфирм), результаты записывают в табл. 1.

Таблица 1. Основы менеджмента качества

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянное совершенствование качества товаров или услуг	
2	Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем	
3	Отказ от массового контроля	
4	Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков	
5	Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания	
6	Применение современных методов обучения персонала	
7	Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	

8	Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устранение барьеров между подразделениями предприятия	
10	Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Отказ от количественных оценок работы	
12	Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принятие любой работы по улучшению качества продукции	

Контрольная работа № 2 (по темам 3-5).

Задание 1. Письменно ответьте на вопросы:

1. Дайте определение понятия «квалиметрия».
2. Что представляют собой методы квалиметрии?
3. В чем заключаются основные методы оценки качества в туристской индустрии?
4. Дайте определение понятия «качество трудовой деятельности».
5. Охарактеризуйте четыре основных условия создания качественного обслуживания на туристском предприятии.

Задание 2. Заполните таблицу.

Этапы сертификации

Первый этап (название этапа)	Второй этап (название этапа)	Третий этап (название этапа)	Четвертый этап (название этапа)

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Задание 1. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятия «качество».
2. Охарактеризуйте этапы развития систем качества.
3. Дайте определение «качества услуги».
4. Охарактеризуйте элементы качества обслуживания.
5. Дайте определение понятия «квалиметрия».

Задание 2. Выполните задание.

Задача № 1. Построить «петлю» качества для конкретной продукции или услуги.

Постройте петлю качества продукции, услуги или процесса по их выбору. На примере «мультимедиа-продуктов» (презентации Сибири на компакт-дисках, мультимедиа-плана Старого города в Варшаве, путеводителя по Лувру), оказания услуг питания в гостинице, туристических продуктов (маршруты: Золотое кольцо, Золотой путь, объекты: Театр-музей Дали, гора Нево, события: Олимпийские игры, гонка Формулы-1). В выводах обосновывается построенная петля качества.

Задача № 2. Приемочный контроль продукции по альтернативному признаку.

Постройте кривые вероятности приемки (КВП) и по КВП при заданных значениях риска поставщика и риска потребителя определить величину приемлемого уровня дефектности и бракуемого уровня дефектности.

Таблица 1

Варианты заданий

Номер варианта	Приемочное число, c	Объем выборки, n	Риск поставщика, α	Риск потребителя, β

1	2	3	4	5
1	0	35	0,10	0,05
	0	120		
	1	120		
2	1	150	0,05	0,10
	1	100		
	0	100		
3	3	250	0,05	0,05
	3	300		
	2	200		
4	2	150	0,10	0,10
	1	200		
	2	100		
5	0	50	0,05	0,10
	1	250		
	1	70		
6	3	200	0,10	0,05
	2	160		
	1	260		
7	3	80	0,05	0,10
	0	120		
	2	150		
8	1	200	0,10	0,10
	2	250		
	3	150		
9	3	150	0,05	0,05
	2	240		
	2	160		
10	0	50	0,05	0,05
	1	80		
	2	100		

В работе используются обозначения:

1. Известные величины:

N – число изделий каждой партии, предъявляемой на контроль; n – объем выборки (число контролируемых изделий) $n < N$; d – число дефектных изделий, обнаруженных в выборке при кон-

троле; c – приемочное число: партия принимается, если $d \leq c$, и бракуется, если $d > c$; α – риск поставщика (максимально допустимая вероятность браковки партии с низкой дефектностью); β – риск потребителя (максимально допустимая вероятность при-
емки партии с высоким уровнем дефектности).

2. Неизвестные величины:

D – число дефектных изделий во всей контролируемой партии; $W = D/N$ – доля дефектных изделий в партии; $q = W \cdot 100$ – дефектность (входная) партии, %; q_α – приемлемый уровень входной дефектности, %;

q_β – бракуемый уровень входной дефектности, %; $a = n W$ – среднее число дефектных изделий в выборке;

$P(q)$ – вероятность приемки партии, имеющей входную дефектность q ; q_L – средняя выходная дефектность в принятых партиях, т.е. математическое ожидание невыявленной дефектности в партиях, успешно прошедших процедуру контроля.

6.2.1. Построение КВП заключается в графическом изображении функциональной зависимости вероятности P приемки партии от входной дефектности q : $P = f(q)$.

6.2.1.1. Значения P при заданном приемочном числе c выбирается через желаемый интервал из табл. 5.

Таблица 2

Значения P в зависимости от приемочного числа c для различного среднего числа дефектных изделий в выборке $a = nW$

Среднее число дефектных изделий в выборке $a = nW$	Приемочное число c , равное				
	0	1	2	3	4
0,0	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
0,05	0,95	1,00	1,00	1,00	1,00
0,10	0,90	0,99	1,00	1,00	1,00
0,20	0,82	0,98	1,00	1,00	1,00
0,30	0,74	0,96	1,00	1,00	1,00
0,50	0,61	0,91	0,99	1,00	1,00
1,00	0,37	0,74	0,92	0,98	1,00
2,00	0,14	0,41	0,68	0,86	0,95
3,00	0,05	0,20	0,42	0,65	0,82
4,00	0,02	0,09	0,24	0,43	0,63
5,00	0,01	0,04	0,12	0,26	0,44
8,00	0,00	0,00	0,01	0,04	0,10

6.2.1.2. По табл. 5 для соответствующего значения P при заданном c определяется a (среднее число дефектных изделий в выборке), откуда находится q (формула 4). В табл. 3 представлен пример расчетов для $c = 1$ и $n = 50$. Данные по величинам N , d , D задаются преподавателем.

Таблица 3

Данные для расчета величины входной дефектности партии q при $c = 1$ и $n = 50$

P	1,00	0,96	0,74	0,41	0,20	0,09	0,04
$a = nW$	0,00	0,30	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00
$q, \%$	0,00	0,60	2,00	4,00	6,00	8,00	10,00

6.2.1.3. По заполненной таблице (аналогично табл. 3) строится КВП. Примерный вид КВП изображен на рис. 2, где $P = f(q)$.

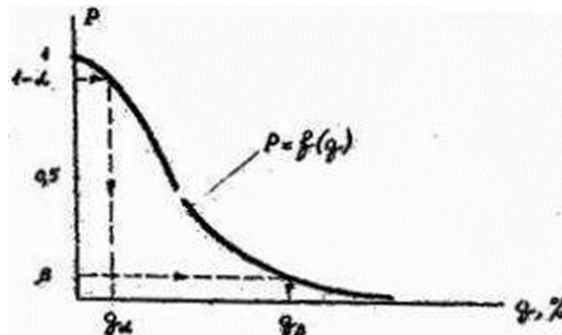


Рис. 2. Кривая вероятности приемки партии при $c = 1$ и $n = 50$

6.2.2. Определение приемлемого и бракуемого уровня входной дефектности.

По заданному значению риска поставщика α и риска потребителя β на КВП на оси P наносятся значения $P_\alpha = 1 - \alpha$ и $P_\beta = \beta$. По ним с помощью графика находят q_α – приемлемый и q_β – бракуемый уровень входной дефектности, соответственно:

$$P(q_\alpha) = 1 - \alpha ; P(q_\beta) = \beta.$$

6.2.3. Строится кривая среднего уровня выходной дефектности (КСУВД).

6.2.3.1. Средняя выходная дефектность q_L для заданного значения входной дефектности q определяется по формуле:

$$q_L = \bar{f}(q) = q \cdot P(q). \quad (16)$$

Для построения КСУВД заполняется таблица, аналогичная табл. 4.

Таблица 4

Данные для расчета выходной дефектности q_L при $c = 1$ и $n = 50$

P	1,00	0,96	0,74	0,41	0,20	0,09	0,04
q	0,00	0,60	2,00	4,00	6,00	8,00	10,0
q_L	0,00	0,58	1,48	1,64	1,20	0,72	0,40

6.2.3.2 По табл. 4 строится график зависимости $q_L = f(q)$, характерный вид которого приведен на рис. 3.

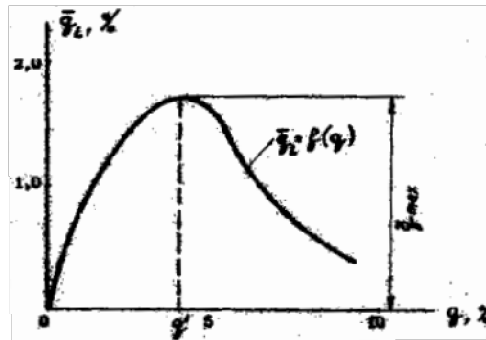


Рис. 3. Кривая среднего уровня выходной дефектности при $c = 1$ и $n = 50$

6.2.3.3. По КСУВД находится максимальное значение средней выходной дефектности q_{max} , которой соответствует некоторый уровень входной дефектности (см. рис. 3).

6.2.3.4. Делается анализ зависимости q_{max} от значений параметров контроля c и n .

Вопросы и задания к дифференцированному зачету

Теоретические вопросы

1. Роль качества услуг в индустрии туризма.
2. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги.
3. С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.
4. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.
5. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии:
6. Услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
7. Что означает качество техническое и функциональное?

8. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
9. Методы управления качеством в туризме.
10. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
11. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
12. Какова структура документации системы менеджмента качества?
13. Особенности самооценки организации.
14. Виды аудита качества.
15. Концепция управления качеством ХАССП.
16. Принципы системы ХАССП.
17. Система управления качеством «Six sigma»
18. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
19. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
20. Сущность и использование метода стратификации.
21. Сущность и использование причинно – следственной диаграммы
22. Сущность и использование диаграммы Парето.
23. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
24. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
25. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
26. Дайте классификацию и характеристику методов определения показателей качества услуг.
27. Экспертные методы оценки уровня качества услуг.
28. В чем заключается сущность методики SURVQUAL?
29. Используя материал, представленный в лекциях, а также рекомендуемую литературу; подготовьте сообщение об отечественных системах управления качеством.
30. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.
31. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?
32. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
33. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
34. Раскройте содержание типологии элементов обслуживания по Кедотту-Терджену.
35. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;
36. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.
37. Тур как первичная единица туристского продукта.
38. Классификации туров.
39. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги.
40. Валовой туристский продукт.
41. Факторы, формирующие цену тура.
42. Проблемы эффективного планирования туристского продукта.
43. Маркетинговое планирование рынка туристских товаров.
44. Факторы производства туристского продукта: природные и культурно-исторические, людские, капитальные ресурсы туристского продукта.
45. Туристское предложение: сущность, первичное (первоначальное) и производное предложение.
46. Маркетинговый подход в выборе исходного турпродукта.
47. Опытный подход в выборе исходного турпродукта.
48. Исходные данные вида турпродукта, выбранного к созданию.
49. Технологические этапы разработки тура.
50. Технологическая документация тура.

51. Расчет стоимости турпутевок.
52. Программа обслуживания туристов.
53. Экспериментальная проверка тура.
54. Особенности современного туристского продукта России.

Практико-ориентированные задания

1. В книге «Пространство доктора Деминга» Г. Нив задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?

2. В таблице 1 приведены данные опроса потребителей по оценке услуг туристического агентства. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг.

Таблица 1.

№ п/п	Причины недовольства работой	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к клиенту	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11
5	Стремление продать любым способом	14
6	Нетактичное поведение	23
7	Неспособность дать нужную консультацию	37
	Итого	104

Примечание. Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 135 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>

2. ЭБС «Znanium»: Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: учеб. пособие / Л.В. Баум — М.: Вузовский учебник: ИНФРАМ, 2018. — 96 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=772505>
3. ЭБС «Znanium»: Аристов О. В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. - 224 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=548909>
4. Управление качеством услуг: учеб.-метод. пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев. Ставрополь : Секвойя, 2019. 61 с.
5. Управление качеством услуг в туризме (электронное учебное пособие). № 2019610083. 2019 г.

дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>
2. ЭБС «Znanium»: Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=427170>
3. ЭБС «Znanium»: Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478441>
4. ЭБС «Znanium»: Можяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум: учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968928>
5. ЭБС "Znanium": Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502143>
6. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Качество гостиничных услуг [электронный полный текст] : практикум 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2013. - 289 КБ.
7. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов по направлению ""Гостиничное дело"" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
8. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы : учебник для студентов по направлению ""Гостиничное дело"" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия, 2012. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).
9. Менеджмент в России и за рубежом (периодическое издание).
10. Управление персоналом (периодическое издание).
11. Проблемы теории и практики управления (периодическое издание).
12. Международная реферативная база данных SCOPUS. <http://www.scopus.com>
13. Международная реферативная база данных Web of Science. <http://wokinfo.com/russian>
14. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки <http://elibrary.rsl.ru>

Список литературы верен.

Директор НБ

Обновленская М.В.

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

1. Управление качеством услуг: учеб.-метод. пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев. Ставрополь : Секвойя, 2019. 61 с.
2. Управление качеством услуг в туризме (электронное учебное пособие). № 2019610083. 2019 г.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. www.consultant.ru/ справочно-правовая система «Консультант Плюс».
2. <http://abc.vvsu.ru/Books/> - Сайт цифровых учебно-методических материалов.
3. www.mirkachestva.ru – сайт Мир качества
4. www.quality.eur.ru - сайт по менеджменту качества

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

При изучении дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Основы управления качеством» дает основные представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на анализ определений понятия «качество», общую схему эволюции качества, сущность качества, модели качества.

Основной проблемой управления качеством услуг в туризме является отсутствие достаточных знаний о качестве услуги с точки зрения потребителя, модели восприятия потребителем качества услуги. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Качество как объект управления в туризме». Знание характеристики услуги, относительного качества, объекта качества, характеристику услуги (продукции) профиля относительного качества и т.д. позволит решить эту проблему. Кроме того, необходимо уделить внимание концепция управления качеством, оценки качества в туризме, стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг в туризме.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 50 часов отведено на самостоятельную работу и 22 часов – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 60 часов отведено на самостоятельную работу и 8 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к экзамену, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к экзамену первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017), Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671

от 14.11.2017), CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007), Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007), Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013), Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013).

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

Google Chrome, архиватор 7-Zip, PDF XChange Viewer, AIMP, Media Player Classic, FreeCommander.

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м ²).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 404, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	1. Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м ²).	2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

		среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 404, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 404, площадь - 69,3 м ²).	Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» и учебного плана магистерской программы «Планирование и развитие туризма»

Автор: к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю. М.



Рецензенты:

1. к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В. С.



2. к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики Сериков С. С.



Рабочая программа дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол №36 от «20» мая 2020 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм»

зав. кафедрой туризма и сервиса



Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма, протокол № 9 от «20» мая 2020 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм»

Руководитель ОП
А.Г.



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.О.11 «Управление качеством услуг в туризме»
по подготовке магистра по направлению**

43.04.02	«Туризм»
код	направление подготовки
	«Планирование и развитие туризма»
	магистерская программа

Форма обучения – очная, заочная

Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 2 ЗЕТ, 72 час

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий:	<p><u>Очная форма обучения:</u> Лекции – 10 ч., практические занятия – 12 ч., самостоятельная работа – 50 ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> Лекции – 4 ч., практические занятия – 4 ч., самостоятельная работа – 60 ч., 4 ч. – контроль.</p>
Цель изучения дисциплины	Целью дисциплины «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме» является формирование теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.
Место дисциплины в структуре ОП ВО	Дисциплина «Б1.О.11 Управление качеством услуг в туризме» в соответствии с учебным планом является дисциплиной обязательной частью образовательной программы.
Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины	<p>общепрофессиональные (ОПК):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества (ОПК-3.1). – 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-3.2). – Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма (ОПК-3.3).
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества (ОПК-3.1). - нормативно-правовой базы, регламентирующую систему управления качеством в сфере туризма; теоретических основ оценки систем управления качеством туристского предприятия (ОПК-3.2).

	<p>- нормативно – правового законодательства, стандарты, регламентирующее системы управления качеством услуг в индустрии сервиса и туризма, терминологию и этапы циклического анализа систем управления качеством (ОПК- 3.3).</p> <p>Умения:</p> <p>- применять знания законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества (ОПК-3.1).</p> <p>- анализировать и выбирать нормативно-правовую базу, регламентирующую системы управления оценки и управления качеством в туристской индустрии, с целью планирования организации, контроля и поддержки качества предоставляемых услуг (ОПК-3.2).</p> <p>- анализировать и выбирать методы анализа систем управления качеством в туристской индустрии, объект, область и уровни стандартизации, разрабатывать алгоритм внедрения системы управления качеством и контроля качества туристкой деятельности с применением регионального и международного опыта (ОПК- 3.3).</p> <p>Навыки:</p> <p>- применения знаний законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества (ОПК-3.1).</p> <p>- анализировать и выбирать нормативно-правовую базу, регламентирующую системы управления оценки и управления качеством в туристской индустрии, с целью планирования организации, контроля и поддержки качества предоставляемых услуг (ОПК-3.2).</p> <p>- применения методов анализа систем управления качеством, разработки алгоритмов внедрения системы управления качеством и контроля качества туристкой деятельности с применением регионального и международного опыта (ОПК- 3.3).</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы управления качеством. 2. Качество как объект управления в туризме. 3. Оценка качества в туризме. 4. Система управления качеством в туристской индустрии. 5. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме
<p>Форма контроля</p>	<p><u>Очная форма обучения</u>: 4 семестр – дифференци-</p>

	рованный зачет. Заочная форма обучения: 2 курс – дифференци- рованный зачет, контрольная работа.
Автор:	Елфимова Ю. М, к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса

Автор: Елфимова Ю. М, к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса

