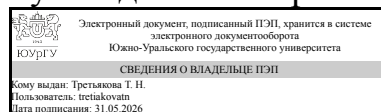


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.09 Методология оценки качества услуг в индустрии туризма и гостеприимства

для направления 43.04.03 Гостиничное дело

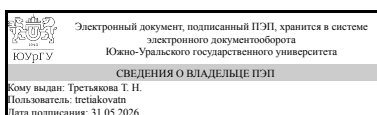
уровень Магистратура

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

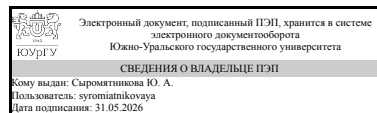
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 558

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Ю. А. Сыромятникова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения курса заключается в том, чтобы сформировать представление о теории и практике управления качеством в туристских организациях. Особое внимание уделено вопросам теории качества услуг, методическому инструментарию, организационным аспектам управления качеством на предприятиях отрасли. Задачи курса: - освоение терминологической базы методологии оценки и управления качеством; - изучение методологии управления качеством на предприятиях туризма и гостеприимства; - освоение методологии оценки качества туристских и гостиничных услуг

Краткое содержание дисциплины

Курс ориентирован на изучение организационно-правовых основ системы управления качеством в индустрии туризма и гостеприимства. Предметом изучения является процесс обеспечения на всех этапах предоставления туристских и гостиничных услуг. Знания, полученные при изучении курса, используются при написании выпускной квалификационной работы; данный курс входит в программу междисциплинарного государственного экзамена.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Знает: методологию управления качеством в гостиничной деятельности Умеет: определять условия, цели и задачи организации управления качеством в гостиничной деятельности Имеет практический опыт: выбирать подходы, принципы и методы оценки качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: теоретические подходы к оценке качества товаров и услуг и эффективности деятельности гостиничных предприятий Умеет: проводить оценку качества товаров и услуг в гостиничной индустрии в соответствии со стандартами Имеет практический опыт: применения методик оценки качества и эффективности обслуживания в гостиничной индустрии

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.Ф.07 Современные проблемы науки в индустрии гостеприимства, 1.О.03 Философия научного знания, 1.Ф.08 Статистические исследования в	Производственная практика (преддипломная) (5 семестр)

индустрии гостеприимства, 1.О.02 История и методология науки, Производственная практика (научно-исследовательская работа) (2 семестр)	
---	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.02 История и методология науки	Знает: генезис науки, его философское осмысление на различных этапах познания, категориальный аппарат научно-исследовательской деятельности Умеет: представлять структуру научного знания и уметь описать его основные элементы, применять основные категории понятийного поля научно-исследовательской деятельности в прикладных аспектах туристской и гостиничной индустрии Имеет практический опыт: анализа тенденции современной науки, определения перспективных направлений научных исследований в предметной сфере профессиональной деятельности, методами интерпретации результатов научно-исследовательской деятельности в сфере туризма и гостиничного бизнеса
1.Ф.08 Статистические исследования в индустрии гостеприимства	Знает: системы показателей статистики гостиничной индустрии, принципы и методы их расчета, основные источники статистической информации в сфере гостеприимства; методы сбора, обработки и анализа статистической информации по сфере гостеприимства, алгоритм проведения исследовательского проекта в индустрии туризма и гостеприимства, технологию применения различных статистических методов, применяемых в отрасли, формы статистической отчетности; методики и методы статистического анализа; способы сбора статистической информации Умеет: планировать, организовывать и контролировать процесс выполнения исследовательского проекта, включая выбор источников информации, ее сбора, редактирования и анализа, использовать методы общей теории статистики в анализе деятельности гостиничных предприятий, грамотно интерпретировать полученные результаты; составлять, понимать и анализировать статистическую отчетность в сфере гостеприимства, составлять, понимать и анализировать статистическую отчетность, как основную форму статистического наблюдения в сфере гостеприимства; применять методы расчета основных статистических показателей в

	сфере гостеприимства, использовать методологию обработки и анализа статистической информации; применять методы обработки статистических данных Имеет практический опыт: статистической обработки полученных в ходе исследования данных; интерпретировать и объяснить полученные результаты исследования, применять методы расчета основных статистических показателей сферы гостеприимства, выявлять и оценивать взаимосвязи между основными показателями в сфере гостеприимства и анализировать их динамику, применения методов расчета абсолютных, относительных и средних величин, показателей вариации, экономических индексов, корреляции и регрессии, показателей рядов динамики
1.О.03 Философия научного знания	Знает: об особенностях гуманитарного научного познания; подходы, методы и технологии научного знания, основные формы, признаки, критерии научного знания и абстрактного мышления; современные концепции истории и философии науки Умеет: пользоваться основными принципами научного познания и современными общенаучными понятиями, анализировать современные проблемы истории и философии науки Имеет практический опыт: выступления перед аудиторией, участия в дискуссии; использования базовых приёмов философского анализа в научных исследованиях в сфере гостеприимства, использования концептуального и методологического аппарата современной истории и философии науки
1.Ф.07 Современные проблемы науки в индустрии гостеприимства	Знает: методологию современных исследований в индустрии гостеприимства, особенности написания научных статей, основные направления развития теории и методов исследований в индустрии гостеприимства, основные концепции и теории науки в индустрии гостеприимства; составные части и характерные особенности индустрии гостеприимства, классификацию гостиничных предприятий Умеет: формулировать понятийный аппарат научного исследования в индустрии гостеприимства, представлять материалы исследовательской деятельности в научных статьях и на конференциях, обосновывать актуальность и формулировать научную проблему в прикладных исследованиях в сфере гостиничной деятельности, анализировать подходы к управлению индустрией гостеприимства; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничной деятельности Имеет практический опыт: теоретико-

	методологического обобщения научных исследований в сфере гостиничной деятельности, анализа и обобщения материалов исследования в научных докладах и статьях, использования методологии научного исследования и компетентностного подхода к научно-практической деятельности в сфере гостиничного дела, построения структуры управления в индустрии гостеприимства; проводить сравнительный анализ систем менеджмента гостеприимства в разных странах мира
Производственная практика (научно-исследовательская работа) (2 семестр)	Знает: основные направления научных исследований в сфере гостеприимства, особенности построения понятийного аппарата научных исследований в российских и зарубежных базах научного цитирования Умеет: организовывать опытно-экспериментальную работу в сфере гостеприимства и анализировать результаты исследования, получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирать данные по сложным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта Имеет практический опыт: подготовки и публикации научных статей, а также выступлений с докладом в рамках проведения научных конференций разного уровня, исследования проблем профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; демонстрация оценочных суждений в решении проблемных профессиональных ситуаций

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 8,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		4
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
Аудиторные занятия:	4	4
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	63,75	63,75

Подготовка к экзамену	47,5	47.5
Подготовка к практическим занятиям	16,25	16.25
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Базовые понятия в области управления качеством услуг	1	0	1	0
2	Методические аспекты проведения оценки качества услуг	1	0	1	0
3	Методические аспекты управления качеством услуг	1	0	1	0
4	Международные системы управления качеством услуг	1	0	1	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол- во часов
1	1	Основные модели оценки качества услуг	0
2	2	Субъективные и объективные методы оценки качества услуг и особенности их использования в индустрии туризма и гостеприимства	0
3	3	Маркетинговые методы управления качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства	0
4	4	Total Quality Management	0

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол- во часов
1	1	Формирование и развитие научных подходов определения качества. Подготовка мультимедийных презентаций	1
2	2	Обоснование использования объективных субъективных методов оценки качества услуг в индустрии туризма и гостеприимства	1
3	3	Характеристика современных методов управления качеством в туристской индустрии	1
4	4	Контрольное тестирование по теме Total Quality Management	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС

Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к экзамену	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. Управление качеством [Текст] учебник для направлений бакалавриата и магистратуры "Упр. качеством" и "Стандартизация и метрология" С. А. Зайцев и др.; под общ. ред. С. А. Зайцева. - М: КНОРУС, 2018. - 422 с. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме [Текст] учебник для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятиях (по отраслям)" Л. В. Баумгартен. - М.: Академия, 2010. - 302 с.	4	47,5
Подготовка к практическим занятиям	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с.	4	16,25

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	4	Текущий контроль	Контрольная работа "Теоретические подходы к оценке качества товаров и услуг"	1	10	Контрольная работа проводится в письменном виде включает в себя ответы на три вопроса из Перечня вопросов для подготовки. За полный правильный ответ на каждый вопрос начисляется 2 балла, за частично правильный ответ - 1 балл, за неполный и неправильный ответ начисляется 0 баллов.	зачет
2	4	Лабораторная работа	Составить сравнительную таблицу, характеризующую основные положения европейской, японской и российской научных	1	10	Отлично (8,5-10) - работа выполнена на высоком уровне и содержит объемный и точный материал, отражающий логику концепции каждой из научных школ; Хорошо (7,5-8,4) - работа выполнена на хорошем уровне и содержит точные данные, логика не нарушена;	зачет

			школ управления качеством			Удовлетворительно (6,0-7,4) - работа выполнена на достаточном уровне, но объем и точность изложения содержат небольшие погрешности; Неудовлетворительно (0-6,0) - работа выполнена на недостаточном уровне, содержит грубые ошибки	
3	4	Текущий контроль	Обоснование методов оценки качества услуг согласно темы ВКР	1	50	Отлично (8,5-10) - работа выполнена на высоком уровне и содержит объемный и точный материал, отражающий логику экспериментальной работы и обоснованность выбранных методов; Хорошо (7,5-8,4) - работа выполнена на хорошем уровне и содержит точные данные, логика не нарушена; Удовлетворительно (6,0-7,4) - работа выполнена на достаточном уровне, но объем и точность изложения содержат небольшие погрешности Неудовлетворительно (0-6,0) - работа выполнена на недостаточном уровне, содержит грубые ошибки, уровень заимствований составляет более 30%	зачет
4	4	Текущий контроль	Доклад с презентацией на тему "Управление качеством услуг"	1	10	Отлично (8,5-10) - во время доклада студент четко и грамотно доносит содержание информации презентации, хорошо ориентируется в исторических фактах, отвечает на вопросы точно и уверенно; Хорошо (7,5-8,4) - во время доклада студент грамотно доносит содержание информации презентации, ориентируется в исторических фактах, отвечает на практически на все вопросы точно; Удовлетворительно (6,0-7,4) - во время доклада студент воспроизводит информацию презентации, слабо ориентируется в исторических фактах, в ответах на вопросы ориентируется, но четкого ответа дать затрудняется; Неудовлетворительно (0-6,0) - во время доклада студент с трудом понимает содержание информации презентации, не ориентируется в исторических фактах, при ответах на вопросы делает грубые ошибки	зачет
5	4	Текущий контроль	Терминологический диктант	1	10	Контрольная работа проводится в письменном виде включает в себя 10 терминов из Глоссария. За полный правильный ответ на каждый вопрос начисляется 1 балл, за частично правильный ответ - 0,5 балла, за неполный и неправильный ответ	зачет

						начисляется 0 баллов.	
6	4	Промежуточная аттестация	Контрольное тестирование	-	50	Отлично 85-100% правильных ответов Хорошо 75-84% правильных ответов Удовлетворительно 60-74% правильных ответов Неудовлетворительно 0-59% правильных ответов	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	К зачету допускаются студенты, выполнившие все контрольно-рейтинговые мероприятия и набравшие не менее 60% рейтинга. Общий рейтинг студента формируется, исходя из выполненных заданий текущего контроля и промежуточной аттестации. При выполнении всех заданий текущего контроля и наборе более 90% рейтинга, студент получает возможность не проходить контрольное тестирование и оценка таким студентам выставляется по результатам текущего контроля.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-1	Знает: методологию управления качеством в гостиничной деятельности	+	+	+	+	+	+
УК-1	Умеет: определять условия, цели и задачи организации управления качеством в гостиничной деятельности	+	+		+		+
УК-1	Имеет практический опыт: выбирать подходы, принципы и методы оценки качества гостиничных услуг в рамках системы управления качеством		+	+			+
ОПК-3	Знает: теоретические подходы к оценке качества товаров и услуг и эффективности деятельности гостиничных предприятий		+	+	+	+	+
ОПК-3	Умеет: проводить оценку качества товаров и услуг в гостиничной индустрии в соответствии со стандартами			+	+		+
ОПК-3	Имеет практический опыт: применения методик оценки качества и эффективности обслуживания в гостиничной индустрии						+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

- Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум [Текст] учеб. пособие для вузов Л. В. Баумгартен. - М.: КноРус, 2008

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Глоссарий

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Глоссарий

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-430851
2	Основная литература	ЭБС издательства Лань	Кузьмина С.Н., Тимофеева Е.С. Управление качеством услуг в туризме : Электронное учебно-методическое пособие. - СПб.: Санкт-Петербургская академия управления и экономики, 2009. - 182 с. https://e.lanbook.com/book/63857

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	471 (3)	Телевизор - 1 шт., рабочее место преподавателя (1 компьютер) - 1 м., принтер - 1 шт., компьютер - 16 шт., рабочее место студента - 32 м., доска поворотная - 1 шт.
Лекции	467 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студента - 36 мест.