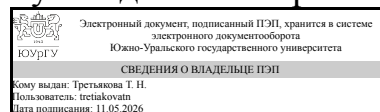


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



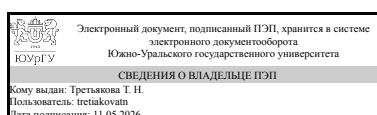
Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.29 Управление качеством  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело  
уровень Бакалавриат  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

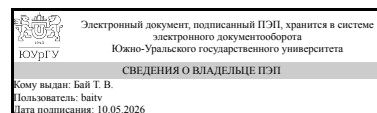
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

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



Т. В. Бай

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать представление о системах управления качеством предоставления услуг в туризме и гостиничном деле. Задачи дисциплины: 1. Знакомство с основными системами управления качеством услуг. 2. Изучение методов, используемых в оценке качества услуг. 3. Всеобщее управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

## Краткое содержание дисциплины

Дисциплина направлена на изучение показателей качества туристских услуг, услуг средств размещения как объектов управления. Приведены методология управления качеством туристских и гостиничных услуг, методы оценки удовлетворенности ими потребителями. Освещены современная модель управления качеством в туризме и гостеприимстве на базе системного подхода; требования международных стандартов систем менеджмента качества; системы менеджмента качества на основе принципа TQM.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                                                                         | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач         | Знает: системы качества, порядок их разработки, сертификации, внедрения и проведения аудита<br>Умеет: проводить оценку и контроль качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии и индустрии гостеприимства<br>Имеет практический опыт: анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства                                    |
| ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знает: задачи, направления и методы принятия управленческих решений в профессиональной деятельности в ходе обслуживания потребителей<br>Умеет: принимать управленческие решения, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг<br>Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг |
| ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                     | Знает: основные понятия и показатели качества обслуживания; международные и национальные стандарты; состояние рынка труда и требования к персоналу предприятий сферы туризма и гостеприимства, содержание профессиональных стандартов и должностных инструкций<br>Умеет: оценивать и контролировать качество продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях в избранной сфере профессиональной деятельности          |

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                     | Имеет практический опыт: обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                                            |
| ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знает: методы мониторинга качества услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов<br>Умеет: разрабатывать системы управления качеством по продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет<br>Имеет практический опыт: оценки качества гостиничного продукта по продвижению его потребителю |

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.Ф.02 Системы бронирования и резервирования,<br>1.О.26 Основы туризма и гостеприимства,<br>1.О.05 Философия,<br>1.О.34 Проектная деятельность,<br>1.Ф.01 Историко-культурное наследие региона,<br>1.О.14 Экология,<br>1.О.17 Маркетинг,<br>1.О.03 История России,<br>1.О.16 Менеджмент,<br>1.О.27 Сервисология,<br>1.О.24 Мировая культура и искусство,<br>1.О.28 Организация гостиничного дела,<br>1.О.09 Математика,<br>1.О.13 Страноведение,<br>Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр) | Не предусмотрены                            |

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

| Дисциплина          | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.27 Сервисология | Знает: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, правила и технику безопасности обслуживания потребителей, понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека<br>Умеет: определять потребительский статус услуг, применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей, эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <p>личностных потребностей, мотивов и ценностей<br/>Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг, безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.О.34 Проектная деятельность | <p>Знает: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице, сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма<br/>Умеет: применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия, осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач<br/>Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения, существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.О.17 Маркетинг              | <p>Знает: формы, виды и источники маркетинговой информации; общие принципы проведения рыночных исследований; роль рыночных исследований в процессе управления деятельностью предприятия; отличительные особенности использования различных методов маркетинговых исследований, значение маркетингового подхода в процессе повышения эффективности деятельности предприятия в избранной сфере профессиональной деятельности, базовые концепции и принципы формирования организационных структур маркетинговой деятельности предприятия, виды и формы планов маркетинга, основные методы контроля выполнения маркетинговых задач<br/>Умеет: анализировать маркетинговую среду, изучать потребности разных групп потребителей, изучать деятельность конкурентов, использовать информационные технологии для сбора данных, анализировать маркетинговую среду; проводить маркетинговые исследования и анализ сегментирования, позиционирования рынка для обеспечения экономической эффективности предприятия в избранной сфере профессиональной деятельности, разработать план маркетинга и определить степень реализации намеченных в</p> |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <p>нем мероприятий; оценивать альтернативные схемы управления для позиционирования различных видов маркетинговой деятельности; аргументировано обосновывать необходимость использования маркетинговых стратегий в организации Имеет практический опыт: проведения рыночных маркетинговых исследований в нестандартных ситуациях методами маркетингового анализа на рынках индустрии гостеприимства, проведения маркетинговых исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; количественных и качественных методов сбора рыночной информации, маркетингового планирования для подготовки решений по управлению продуктом и практическими навыками их использования</p>                                                                                                                                                                                     |
| 1.О.14 Экология                     | <p>Знает: предмет, объект и методы экологического мониторинга, основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования Умеет: осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и анализировать результаты мониторинга , оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы Имеет практический опыт: мониторинга на территориях с различными видами хозяйственного освоения территорий в туристских целях, выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе профессиональной деятельности</p>                                                                                                                                                                                        |
| 1.О.05 Философия                    | <p>Знает: предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний), содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности Умеет: применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию, учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений Имеет практический опыт: самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций, философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого</p> |
| 1.О.24 Мировая культура и искусство | <p>Знает: базовые ценности отечественной и</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <p>мировой культуры и искусства , конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни Умеет: критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека, использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.Ф.01 Историко-культурное наследие региона | <p>Знает: закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион, понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей Умеет: выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах, анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов Имеет практический опыт: применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ, оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания</p> |
| 1.О.16 Менеджмент                           | <p>Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней Умеет: организовать</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p>работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами , организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, принятия решений в профессиональной деятельности, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива</p> |
| 1.О.26 Основы туризма и гостеприимства       | <p>Знает: специфику туризма и гостеприимства как особого вида деятельности и основные принципы функционирования туристской индустрии и индустрии гостеприимства, структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства Умеет: самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства, анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме, анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства</p>                                                                 |
| 1.Ф.02 Системы бронирования и резервирования | <p>Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе Имеет практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.О.28 Организация гостиничного дела         | <p>Знает: виды гостиничной деятельности, оказывающие влияние на продажи и продвижение гостиничного продукта, виды и технологии гостиничной деятельности, новации и современное программное обеспечение гостиничной деятельности, понятие и виды гостиничной деятельности в зависимости от типа управления гостиничным предприятием Умеет:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>исследовать рынок гостиничных услуг и организовывать продажи и продвижение услуг, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства потребителю, организовать процесс управления гостиничным продуктом или отдельной услугой для реализации их потребителю Имеет практический опыт: анализа гостиничных услуг для оценки их конкурентоспособности; обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий с применением информационных технологий, обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.О.03 История России | <p>Знает: механизм возникновения проблемных ситуаций в разные исторические эпохи, законы исторического развития и основы межкультурной коммуникации; основные этапы историко-культурного развития России, закономерности исторического процесса Умеет: анализировать различные способы преодоления проблемных ситуаций, возникавших в истории, осуществлять поиск, анализ и синтез исторической информации, оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста, анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; соотносить факты, явления и процессы с исторической эпохой, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контекстах Имеет практический опыт: выявления и систематизации различных стратегий действий в проблемных ситуациях, владения навыками бережного отношения к культурному наследию различных эпох; анализа социально-культурных проблем в контексте мировой истории и современного социума</p> |
| 1.О.09 Математика     | <p>Знает: основные численные методы решения прикладных задач Умеет: применять методы математического анализа при решении задач прикладного характера Имеет практический опыт: применения математической статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.О.13 Страноведение  | <p>Знает: основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики, типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом, определять факторы страноведческой регионализации Имеет практический опыт: создания туристских «образов» стран, их этнического,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта, анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр) | Знает: основы, методы и практики стаймменеджмента, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе, методы исследований и мониторинга рынка индустрии гостеприимства<br>Умеет: нести личную ответственность за результат своего труда, анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, проводить исследование рынка индустрии гостеприимства в регионе<br>Имеет практический опыт: управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, характеристики рынка индустрии гостеприимства |

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы                                                                   | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                                      |             | Номер семестра                     |
|                                                                                      |             | 7                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                                        | 108         | 108                                |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                           | 48          | 48                                 |
| Лекции (Л)                                                                           | 32          | 32                                 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)           | 16          | 16                                 |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                             | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                                  | 53,75       | 53,75                              |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 1-2) | 17          | 17                                 |
| Подготовка к зачету                                                                  | 19,75       | 19.75                              |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4) | 17          | 17                                 |
| Консультации и промежуточная аттестация                                              | 6,25        | 6,25                               |
| 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 | Системы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 48 | 32 | 16 | 0 |
|---|---------------------------------------------------------|----|----|----|---|

## 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Кол-во часов |
|----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | ФИЛОСОФИЯ КАЧЕСТВА. Понятие "качество" в историческом аспекте. Основные категории качества, их характеристика. Понятия, термины и определения в области качества услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2            |
| 2        | 1         | РАЗВИТИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. "Звезды качества". Теория развития систем управления качеством. Интегрированный и межфункциональный процессы управления качеством. теория Тейлора. Постулаты Деминга. Развитие теории управления качеством Шухарата и Исикавы.                                                                                                                                                                                                     | 4            |
| 3        | 1         | ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. Всеобщего Управления Качеством (ВУК или TQM - Total Quality Management) . Э. Деминг и Дж. Джуран, разработанные ими философия качества и методы обеспечения качества как основополагающие в теории ВУК. Диаграмма концепции качества. Концепция ВУК. Зарубежные и Российские системы управления качеством.                                                                                                                                | 4            |
| 4        | 1         | ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКОЙ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. Показатели качества услуг. Весомость показателей качества услуг. Количественная и качественная оценка показателей качества. Петля качества услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4            |
| 5        | 1         | ХАРАКТЕРИТИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ, УСЛУГ И СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТУРИСТКОЙ ИНДУСТРИИ. Методы количественной оценки показателей качества услуг. Методы качественной оценки показателей качества услуг. Классификация показателей качества. Схема сохранения объёма продаж продукции. Особенности показателей качества туристского продукта, гостиничного продукта и туристских или гостиничных услуг. Показатели качества систем управления качеством. | 4            |
| 6        | 1         | КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА. Дифференциальный метод, комплексный метод, смешанный метод контроля качества услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4            |
| 7        | 1         | МОТИВАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ. Методы мотивации в системах управления качеством. Внутренняя и внешняя мотивация.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4            |
| 8        | 1         | СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ. Виды нормативных документов регулирующих оценку качества туристских услуг и их характеристика. Применение нормативных документов для оценки качества туристских услуг и туристского продукта. Актуальные национальные стандарты в области качества туристских услуг.                                                                                                                      | 4            |
| 9        | 1         | Управление системой качества в туризме и гостеприимстве. Менеджмент систем управления качеством в сфере услуг. Требования стандартов серии ИСО 9000 и ИСО 14000, Разработка внутренних стандартов предприятий.                                                                                                                                                                                                                                                           | 2            |

## 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Системы управления качеством на предприятиях индустрии туризма и    | 4            |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |   | гостеприимства. Исторический аспект развития систем управления качеством услуг.                                                                                                                                                                                               |   |
| 2 | 1 | Международные системы управления качеством. Российские системы управления качеством. Характеристика международных и Российских систем управления качеством продукции и услуг.                                                                                                 | 4 |
| 3 | 1 | Проектирование внутренних стандартов предприятия как основы его конкурентоспособности. Этапы разработки внутренних стандартов на предприятиях туристской отрасли и их характеристика. Особенности разработки и внедрения системы качества на предприятиях туристской отрасли. | 4 |
| 4 | 1 | Управление системой качества. Ответственность руководства и подготовка кадров. Управление проектированием, документацией и данными. Закупки. Управление продукцией, услугами и процессами. Контроль системы качества.                                                         | 4 |

### 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 |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 1-2) | 1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»/ Т.В.Бай, Издательство: КноРус, 2019 - 176 с. 2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме : учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В.Баумгартен. — М. : Издательский центр «Академия», 2010 — 304 с. 3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.: КНОРУС, 2008. - 288 с. | 7       | 17           |
| Подготовка к зачету                                                                  | 1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»/ Т.В.Бай, Издательство: КноРус, 2019 - 176 с. 2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме : учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В.Баумгартен. — М. : Издательский центр «Академия», 2010 — 304 с. 3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.: КНОРУС, 2008. - 288 с. | 7       | 19,75        |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4) | 1. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 1215 О классификации коллективных средств размещения. 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7       | 17           |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта; 3. Федеральный закон №132 от 24 ноября 1996 г. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации; 4. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: практикум Текст.уч.пособие для вузов.Л.В.Баумгартен.-М.: Кнорус.2008.; 5. Баумгартен Л.В. Управление качеством услуг в туризме: практикум. М. Кнорус. 2016.-284 с. |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 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 - ется в ПА |
|------|----------|------------------|-----------------------------------------------------------------|-----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1    | 7        | Текущий контроль | ФОС 1- Модель качества. Петля качества                          | 1   | 20         | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:<br>- все части задания выполнены верно, даны полные ответы на вопросы – 100-85 баллов<br>- части задания выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания – 84-75 баллов<br>- в задании есть грубые замечания, но ход выполнения верен, не даны ответы на вопросы – 74-60 баллов<br>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов.<br>Максимальное количество баллов – 20.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1 | зачет                   |
| 2    | 7        | Текущий контроль | ФОС - 2 Методики оценки качества туристских и гостиничных услуг | 1   | 20         | При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)<br>Критерии начисления баллов:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | зачет                   |

|   |   |                          |                                  |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|---|---|--------------------------|----------------------------------|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                          |                                  |   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- все части задания выполнены верно – 100-85 баллов</li> <li>- части задания выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания в расчетах – 84-75 баллов</li> <li>- в задании есть грубые замечания, но ход выполнения верен – 74-60 баллов</li> <li>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов.</li> </ul> <p>Максимальное количество баллов – 20.<br/>Весовой коэффициент мероприятия – 1</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
| 3 | 7 | Текущий контроль         | ФОС - 3 Проект СМК               | 1 | 20 | <p>Проверка проекта осуществляется по окончании изучения дисциплины. Проект должен быть выполнен и оформлен в соответствии с шаблоном. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Критерии начисления баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- все части проекта выполнены верно – 100-85 баллов</li> <li>- части проекта выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания – 84-75 баллов</li> <li>- в проекте есть грубые замечания, но ход выполнения верен – 74-60 баллов</li> <li>- работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов.</li> </ul> <p>Максимальное количество баллов – 20.<br/>Весовой коэффициент мероприятия – 1</p> | зачет |
| 4 | 7 | Промежуточная аттестация | ФОС - 4 Вопросы для самоконтроля | - | 40 | <p>Промежуточная аттестация включает компьютерное тестирование проводится во время зачета.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Тест состоит из 15 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 40 мин.</p> <p>Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу.<br/>Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40.</p>                                                                                                                                                                                                                   | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет                        | Промежуточная аттестация включает процедуру тестирования в электронном ЮУрГУ. Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводится во время зачетной недели на занятии. При оценивании результатов мероприятий используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равен 60%. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60%. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                            | № КМ |   |   |   |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                | 1    | 2 | 3 | 4 |
| УК-1        | Знает: системы качества, порядок их разработки, сертификации, внедрения и проведения аудита                                                                                                                                                                    | +    | + | + | + |
| УК-1        | Умеет: проводить оценку и контроль качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии и индустрии гостеприимства                                                                                                          | +    | + | + | + |
| УК-1        | Имеет практический опыт: анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства                                                                                                                           |      | + | + | + |
| ОПК-2       | Знает: задачи, направления и методы принятия управленческих решений в профессиональной деятельности в ходе обслуживания потребителей                                                                                                                           |      | + | + | + |
| ОПК-2       | Умеет: принимать управленческие решения, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг                                                                                                                                              | +    | + | + | + |
| ОПК-2       | Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг                                                                                             | +    | + | + | + |
| ОПК-3       | Знает: основные понятия и показатели качества обслуживания; международные и национальные стандарты; состояние рынка труда и требования к персоналу предприятий сферы туризма и гостеприимства, содержание профессиональных стандартов и должностных инструкций | +    | + | + | + |
| ОПК-3       | Умеет: оценивать и контролировать качество продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                                                           | +    | + | + | + |
| ОПК-3       | Имеет практический опыт: обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                                                         | +    | + | + | + |
| ОПК-4       | Знает: методы мониторинга качества услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов                                                                                                                               | +    | + | + | + |
| ОПК-4       | Умеет: разрабатывать системы управления качеством по продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет                                                                                                   |      | + | + | + |
| ОПК-4       | Имеет практический опыт: оценки качества гостиничного продукта по продвижению его потребителю                                                                                                                                                                  | +    | + | + | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

### 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

## **Печатная учебно-методическая документация**

### *а) основная литература:*

1. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2010. - 399 с. ил.

### *б) дополнительная литература:*

1. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171,[1] с.
2. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2005. - 399, [1] с.
3. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики [Текст] учеб. пособие В. Ю. Огвоздин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 286,[1] с. ил.
4. Пономарев, С. В. Управление качеством продукции: Введение в системы менеджмента качества [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Стандартизация и сертификация" С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. - М.: Стандарты и качество, 2004. - 244 с.
5. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] учебник по специальности "Менеджмент орг." Т. А. Салимова. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2008. - 414 с. табл.

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

Не предусмотрены

### *г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии: Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»: / Т.В. Бай – Челябинск: 2017. — 174 с.

### *из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии: Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»: / Т.В. Бай – Челябинск: 2017. — 174 с.

## **Электронная учебно-методическая документация**

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. ООО Эксперт Системс-Автоматизированная система планирования и анализа эффективности инвестиционных проектов Project Expert for WINDOWS(бессрочно)
3. НТЦ Комплексные Системы-Gray Simulator(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Стандартинформ(бессрочно)
2. -База данных ВИНТИ РАН(бессрочно)
3. -Техэксперт(04.02.2024)

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

| Вид занятий                     | № ауд.     | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий                                                 |
|---------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекции                          | 468<br>(3) | Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт. |
| Зачет                           | 468<br>(3) | Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт. |
| Практические занятия и семинары | 468<br>(3) | Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт. |
| Пересдача                       | 468<br>(3) | Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт. |