



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма

_____ Е. Н. Осипова
27.05.2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством услуг в сфере туризма

Направление подготовки:

43.04.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация и управление в
туристическом бизнесе»

Квалификация: Магистр

Трудоемкость 3 з.е.

Новосибирск 2020

Программа дисциплины *Управление качеством услуг в сфере туризма* составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 № 556, профессионального(ых) стандарта(ов): 04.005 ЭКСКУРСОВОД (ГИД), зарегистрировано в Министерстве юстиции РФ 2014.09.01 №33924;

АВТОР Т. В. Плотникова, канд.техн.наук, профессор, кафедра сервиса и туризма;

РЕЦЕНЗЕНТЫ

Е.Н. Осипова, канл. техн. наук, доцент, зав. кафедрой сервиса и туризма

РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

на заседании кафедры сервиса и туризма

протокол от 27.05.2020 г. № 9

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины Управление качеством услуг в сфере туризма – формирование у будущих магистров теоретических основ и практических умений по разработке, организации и внедрению системы управления качеством во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих типов задач профессиональной деятельности:

- научно-исследовательский тип: приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;
- организационно-управленческий тип: приобретение комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристской индустрии;
- проектный тип: формирование умений по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции (в соответствии с учебным планом) или ее части	Код и формулировка индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--	--	---

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	<p>Знает:</p> <p>-системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества управления процессами реализации туристских услуг продуктов..</p> <p>Умеет:</p> <p>-разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества управления процессами реализации туристских услуг продуктов..</p>
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	<p>Знает:</p> <p>-организацию и управление процессами реализации туристских продуктов.</p> <p>Умеет:</p> <p>-оценивать качество организации и управления процессами реализации туристских продуктов, услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заин.</p>
	ОПК-3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	<p>Знает:</p> <p>-системы управления качеством управления процессами реализации туристских услуг продуктов на предприятиях сферы туризма.</p> <p>Умеет:</p> <p>-внедрять системы управления качеством управления процессами реализации туристских услуг продуктов на предприятиях сферы туризма.</p>

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении дисциплины "Организация и управление процессами реализации туристских продуктов", прохождении ознакомительной и преддипломной практик, а также при выполнении выпускной квалификационной работы.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМАМ И СРОКАМ ОБУЧЕНИЯ

Очная форма обучения - 1 семестр

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	24
-занятия лекционного типа	10
-занятия семинарского типа:	
-семинарские/практические	12
-лабораторные	0
-индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), консультации, в том числе по курсовой работе (проекту) (КР/КП)	2
Самостоятельная работа:	84
в т.ч. курсовая работа (проект)	
Промежуточная аттестация:	
зачет	
Общая трудоемкость	108

Заочная форма обучения - 1 курс

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	14
-занятия лекционного типа	4
-занятия семинарского типа:	
-семинарские/практические	6
-лабораторные	0
-индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), в том числе консультации по курсовой работе (проекту) (КР/КП)	4
Самостоятельная работа:	90
в т.ч. курсовая работа (проект)	
контрольная работа	+
Промежуточная аттестация:	
зачет	4
Общая трудоемкость	108

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Очная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), консультации, в том числе по курсовой работе (проекту) (КР/КП)
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	семинарские/практические	лабораторные	
1	Качество как объект управления в туризме. Удовлетворенность потребителей и конкурентоспособность туристских услуг	20	16	2	2	0	
2	Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Техническое регулирование и стандартизация в сфере туризма	20	16	2	2	0	
3	Современные концепции управления качеством. Система менеджмента качества. Международные стандарты ИСО.	22	18	2	2	0	
4	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	22	16	2	4	0	

5	Организационные основы управления системами качества в туризме. Мотивация персонала и контроль качества в сфере туризма	22	18	2	2	0	
Подготовка и защита курсовой работы (проекта)							
Промежуточная аттестация (зачет)		0					
ИТОГО		108	84	10	12	0	2
В том числе с применением инновационных форм учебных занятий		0		0	0	0	0

Заочная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	семинарские/практические	лабораторные	индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), консультации, в том числе по курсовой работе (проекту) (КР/КП)
1	Качество как объект управления в туризме. Удовлетворенность потребителей и конкурентоспособность туристских услуг	10	10	0	0	0	

2	Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Техническое регулирование и стандартизация в сфере туризма	20	20	0	0	0	
3	Современные концепции управления качеством. Система менеджмента качества. Международные стандарты ИСО.	22	20	0	2	0	
4	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	24	20	2	2	0	
5	Организационные основы управления системами качества в туризме. Мотивация персонала и контроль качества в сфере туризма	24	20	2	2	0	
Подготовка и защита курсовой работы (проекта) / подготовка контрольной работы							
Промежуточная аттестация (зачет)		4					
ИТОГО		108	94	4	6	0	4
В том числе с применением инновационных форм учебных занятий		0		0	0	0	0

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

№ п/п	Темы дисциплины	Перечень учебно-методических материалов
1	Качество как объект управления в туризме. Требования к качеству туристских услуг	1,2,3,4,5,6
2	Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Техническое регулирование и стандартизация в сфере туризма	1,2,3,4,5,6
3	Современные концепции управления качеством. Система менеджмента качества. Международные стандарты ИСО.	1,2,3,4,5,6

4	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	1,2,3,4,5,6
5	Организационные основы управления системами качества в туризме. Мотивация персонала и контроль качества в сфере туризма	1,2,3,4,5,6

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Фонде оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

Основная учебная литература

- 1 Управление качеством : учеб. пособие / В.Е. Магер. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 176 с. — (Высшее образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=917724>
- 2 Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Зайцев Г.Н. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 164 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Обложка) ISBN 978-5-369-01501-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=515522>
- 3 Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=336613>

Дополнительная учебная литература

- 4 Управление качеством / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2017. - 208 с.: ISBN 978-5-394-02226-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=450883>
- 5 Управление качеством: Учебное пособие / Байдаков А.Н., Черникова Л.И., Запорожец Д.В. - М.:СтГАУ - 'Агрус', 2017. - 136 с.: ISBN. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=975957>
- 6 ЩЕПАКИН МИХАИЛ БОРИСОВИЧ. Управление качеством : учебник / ЩЕПАКИН МИХАИЛ БОРИСОВИЧ, А. С. Басюк, В. В. Янова. - Ростов н/Д; Краснодар : Феникс:КубГТУ, 2014. - 256с. - (Высшее образование). - Библиогр.:с.249-251. - ISBN 978-5-222-22674-2. - ISBN 978-5-8333-0477-8.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- Информационный портал по стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: www.standard.gost.ru/wps/portal

- Международная организация по стандартизации: www.iso.org
- Основы теории управления: www.studmed.ru/view/ryazanov-va-osnovy-teorii-upravleniya-kurs-lekciy_bbf9d961ecb.html
- Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: www.rospotrebnadzor.ru
- Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество": www.stq.ru
- Роспотребнадзор: www.rospotrebnadzor.ru

10. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА

- Microsoft Power Point 2010
- Microsoft Word 2010
- Microsoft Excel 2010

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Аудитории для проведения занятий лекционного типа оснащены мультимедийным оборудованием. Аудитории для проведения онлайн-занятий оснащены оборудованием для проведения видео-конференций (вебинаров).