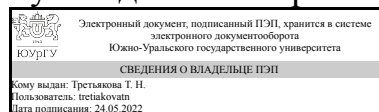


УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



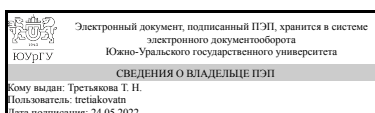
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.09 Методология оценки качества туристских услуг
для направления 43.04.02 Туризм
уровень Магистратура
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

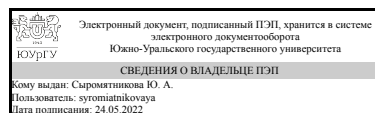
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 556

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., 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
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	Знает: теоретические подходы к оценке качества товаров и услуг и эффективности деятельности туристских предприятий Умеет: проводить оценку качества товаров и услуг в индустрии туризма в соответствии со стандартами Имеет практический опыт: применения методик оценки качества и эффективности обслуживания в индустрии туризма

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	Не предусмотрены

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

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		4	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48	
Лекции (Л)	24	24	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	24	24	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	51,5	51,5	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Подготовка к экзамену	27,5	27,5	
Подготовка к практическим занятиям	24	24	
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен	

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	12	6	6	0
2	Методические аспекты проведения оценки качества услуг	12	6	6	0
3	Методические аспекты управления качеством услуг	12	6	6	0
4	Международные системы управления качеством услуг	12	6	6	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Эволюция методов менеджмента качества	2
2	1	Основные подходы к определению понятия "качество услуг"	2
3	1	Основные модели оценки качества услуг	2
4	2	Основы теории измерения и оценки качества туристских услуг	2
5	2	Субъективные методы оценки качества услуг и особенности их использования в индустрии туризма и гостеприимства	2
6	2	Объективные и комбинированные методы оценки качества туристских услуг	2
7	3	Нормативные методы управления качеством туристских услуг	2
8	3	Маркетинговые методы управления качеством туристских услуг	2
9	3	Статистические методы управления качеством услуг	2

10	4	Total Quality Management	2
11	4	Международные стандарты ИСО серии 9000 как инструмент управления качеством	2
12	4	Модели премий в области качества	2

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	2
2	1	Сравнительная характеристика научных подходов к определению качества. Составление таблицы	2
3	1	Контрольная работа по разделу 1. Письменный опрос	2
4	2	Характеристика выборки исследования на основе исследования по теме ВКР	2
5	2	Обоснование использования субъективных методов оценки качества услуг в туристской индустрии	2
6	2	Обоснование использования объективных и комбинированных методов оценки качества услуг в туристской индустрии	2
7	3	Нормативная база управления качеством туристских услуг. Анализ документов	2
8	3	Анализ маркетинговых инструментов управления качеством туристских услуг. Разбор ситуаций	2
9	3	Характеристика современных методов управления качеством в туристской индустрии	2
10	4	Контрольное тестирование по теме Total Quality Management	2
11	4	Анализ международных стандартов управления качеством услуг серии ИСО 9000	2
12	4	Терминологический диктант по материалам всего курса	2

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	4	27,5

	[Текст] учебник для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятиях (по отраслям)" Л. В. Баумгартен. - М.: Академия, 2010. - 302 с.		
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	24

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.	экзамен
2	4	Текущий контроль	Составить сравнительную таблицу, характеризующую основные положения европейской, японской и российской научных школ управления качеством	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; 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	экзамен
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	экзамен

						<p>экспериментальной работы и обоснованность выбранных методов;</p> <p>Хорошо (7,5-8,4) - работа выполнена на хорошем уровне и содержит точные данные, логика не нарушена;</p> <p>Удовлетворительно (6,0-7,4) - работа выполнена на достаточном уровне, но объем и точность изложения содержат небольшие погрешности</p> <p>Неудовлетворительно (0-6,0) - работа выполнена на недостаточном уровне, содержит грубые ошибки, уровень заимствований составит более 30%</p>	
4	4	Текущий контроль	Доклад с презентацией на тему "Управление качеством услуг"	1	10	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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</p>	экзамен
5	4	Текущий контроль	Терминологический диктант	1	10	<p>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 начисляется 0 баллов.</p>	экзамен
6	4	Промежуточная аттестация	Контрольное тестирование	-	50	<p>Отлично 85-100% правильных ответов</p> <p>Хорошо 75-84% правильных ответов</p> <p>Удовлетворительно 60-74% правильных ответов</p>	экзамен

					Неудовлетворительно 0-59% правильных ответов	
--	--	--	--	--	---	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	<p>К экзамену 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.</p> <p>Итоговая оценка по дисциплине формируется с использованием балльно-рейтинговой системы оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Отлично: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85– 100%. Хорошо: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75– 84%. Удовлетворительно: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60–74%. Неудовлетворительно: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0–59%.</p>	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
ОПК-3	Знает: теоретические подходы к оценке качества товаров и услуг и эффективности деятельности туристских предприятий	+	+		+	+	+
ОПК-3	Умеет: проводить оценку качества товаров и услуг в индустрии туризма в соответствии со стандартами			+		+	
ОПК-3	Имеет практический опыт: применения методик оценки качества и эффективности обслуживания в индустрии туризма		+	+			

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:

1. 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	Электронно-библиотечная система 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
3	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	МАТЕМАТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ В ПСИХОЛОГИИ в 2 ч. Часть 1. 5-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов (Ермолаев-Томин О. Ю.) https://urait.ru/book/matematicheskie-metody-v-psihologii-v-2-ch-chast-1-434733

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	308 (7Р)	Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24