

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



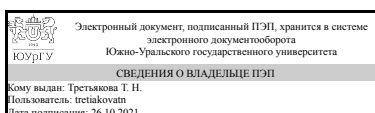
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.29 Управление качеством
для направления 43.03.02 Туризм
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

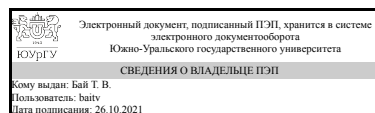
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

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



Т. Н. Третьякова

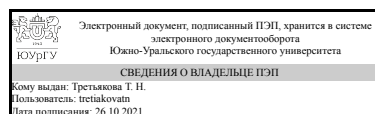
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент (кн)



Т. В. Бай

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

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 Умеет: проводить оценку и контроль качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии и индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства |
| ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью | Знает: задачи, направления и методы принятия управленческих решений в профессиональной деятельности в ходе обслуживания потребителей Умеет: принимать управленческие решения, в том числе по качественному обслуживанию потребителей туристских услуг Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителей туристских 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 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 |
|--|--|

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---|---|
| 1.О.31 Историко-культурное наследие региона, 1.О.25 Основы туризма, 1.О.05 Математика, 1.О.06 Информатика, 1.О.16 Сервисология, 1.О.11 Концепции современного естествознания, 1.О.14 Культурология, 1.О.22 Экология, 1.О.19 Менеджмент, 1.О.32 Мировая культура и искусство, 1.О.03 История, 1.О.04 Философия, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр) | 1.О.17 Туристско-рекреационное проектирование |

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

| Дисциплина | Требования |
|--|---|
| 1.О.11 Концепции современного естествознания | Знает: основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе, основные законы и специфику современного естествознания Умеет: применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации Имеет практический опыт: проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства, владения инструментальной базой современного естествознания и методами обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли |
| 1.О.16 Сервисология | Знает: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и |

| | |
|-----------------------|--|
| | <p>ценностей человека , правила и технику безопасности обслуживания потребителей</p> <p>Умеет: определять потребительский статус туристских услуг, эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей</p> <p>Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных туристских услуг, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, безопасного обслуживания потребителей</p> |
| 1.О.14 Культурология | <p>Знает: сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества, исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики</p> <p>Умеет: обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности, самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования</p> <p>Имеет практический опыт: использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании, самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов</p> |
| 1.О.03 История | <p>Знает: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, основные этапы и закономерности историко-культурного развития человека и человечества</p> <p>Умеет: воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и этическом контекстах; интерпретировать историю России в контексте мирового исторического развития , анализировать мировоззренческие, социально и лично-значимые исторические проблемы общества</p> <p>Имеет практический опыт: использования принципов недискриминационного взаимодействия в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции, интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности</p> |
| 1.О.25 Основы туризма | <p>Знает: специфику туризма как особого вида деятельности и основные принципы</p> |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <p>функционирования туристской индустрии, структуру туристской индустрии, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма Умеет: самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма , применять методы обработки и интерпретации информации в туристской деятельности Имеет практический опыт: анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме , создания туристских программ в условиях региона</p> |
| 1.О.19 Менеджмент | <p>Знает: базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик, основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами , организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий туристской индустрии Имеет практический опыт: принятия решений в профессиональной деятельности, проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий туристской индустрии</p> |
| 1.О.05 Математика | <p>Знает: основные численные методы решения прикладных задач Умеет: применять методы математического анализа при решении задач прикладного характера Имеет практический опыт: самостоятельного математического анализа при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований</p> |
| 1.О.32 Мировая культура и искусство | <p>Знает: конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках</p> |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни, базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства, критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов, применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека</p> |
| 1.О.06 Информатика | <p>Знает: общие и специализированные пакеты прикладных программ, основные разделы информатики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности, основные понятия информатики; методы сбора, передачи, обработки, накопления и систематизации информационных материалов, программные средства реализации информационных процессов Умеет: применять общие и специализированные пакеты прикладных программ для поиска информации при решении профессиональных задач, применять методы информационного анализа при решении задач прикладного профессионального характера, использовать современную операционную систему, текстовые процессоры и графический редакторы для обеспечения профессиональной деятельности Имеет практический опыт: использования общих и специализированных прикладных программ для решения задач профессиональной деятельности, использования информационной статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований, создания текстовых документов, ведения профессиональной документации и иллюстративно-презентационных материалов</p> |
| 1.О.04 Философия | <p>Знает: содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности, предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний) Умеет: учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и лично значимых философских проблем, формулировать варианты их решений, применять</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию Имеет практический опыт: философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого, самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций</p> |
| 1.О.22 Экология | <p>Знает: основные меры по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации, предмет, объект и методы экологического мониторинга, основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования Умеет: обеспечивать нормы санитарно-эпидемиологического благополучия персонала и населения, осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и анализировать результаты мониторинга, оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы Имеет практический опыт: адекватно оценивать обстановку в условиях чрезвычайной ситуации и (или) при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, в иных случаях, ставящих под угрозу жизнь, здоровье или нормальные жизненные условия населения, навыками 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.31 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</p> |

| | |
|--|---|
| | 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 |
| Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр) | Знает: особенности рынка индустрии гостеприимства в регионе, органы исполнительной власти субъекта РФ в сфере туризма, программы развития туризма в регионе, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе; имеющиеся программы развития туризма в регионе, общее количество туроператоров международного въездного, выездного и внутреннего туризма (согласно ЕФРТ) Умеет: анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию в сфере туризма, анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе Имеет практический опыт: выявления и анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе |

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--|-------------|------------------------------------|
| | | Номер семестра |
| | | 7 |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 72 | 72 |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 8 | 8 |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4 | 4 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 59,75 | 59,75 |
| с применением дистанционных образовательных технологий | 0 | |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4) | 25 | 25 |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе | 19 | 19 |

| | | |
|--|-------|-------|
| (подготовка к практическим 1-2) | | |
| Подготовка к зачету | 15,75 | 15.75 |
| Консультации и промежуточная аттестация | 4,25 | 4,25 |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет |

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|---|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Системы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 8 | 4 | 4 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|---|--------------|
| 1 | 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. | 1 |
| 2 | 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. | 1 |
| 3 | 1 | ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКОЙ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. Показатели качества услуг. Весомость показателей качества услуг. Количественная и качественная оценка показателей качества. Петля качества услуг. | 1 |
| 4 | 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. | 1 |

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 гостеприимства. Исторический аспект развития систем управления качеством услуг. | 1 |
| 2 | 1 | Международные системы управления качеством. Российские системы управления качеством. Характеристика международных и Российских систем управления качеством продукции и услуг. | 1 |
| 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. | 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | 1 | Управление системой качества. Ответственность руководства и подготовка кадров. Управление проектированием, документацией и данными. Закупки. Управление продукцией, услугами и процессами. Контроль системы качества. | 1 |
|---|---|---|---|

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | | |
|--|---|---------|--------------|
| Подвид СРС | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс | Семестр | Кол-во часов |
| 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. 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. | 7 | 25 |
| Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 1-2) | 1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии. 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 |
| Подготовка к зачету | 1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туристической индустрии. 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 : | 7 | 15,75 |

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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 | 7 | Промежуточная аттестация | 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) Критерии начисления баллов: - все части задания выполнены верно, даны полные ответы на вопросы – 100-85 баллов - части задания выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания – 84-75 баллов - в задании есть грубые замечания, но ход выполнения верен, не даны ответы на вопросы – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов. Максимальное количество баллов – 20. 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) Критерии начисления баллов: - все части задания выполнены верно – 100-85 баллов - части задания выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания в расчетах – 84-75 баллов - в задании есть грубые замечания, но ход выполнения верен – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов. Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 1 | зачет |
| 3 | 7 | Текущий | ФОС - 3 Проект | 1 | 20 | Проверка проекта осуществляется по | зачет |

| | | | | | | | |
|---|---|------------------|----------------------------------|---|----|---|-------|
| | | контроль | СМК | | | <p>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"> - все части проекта выполнены верно – 100-85 баллов - части проекта выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания – 84-75 баллов - в проекте есть грубые замечания, но ход выполнения верен – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов. <p>Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 1</p> | |
| 4 | 7 | Текущий контроль | ФОС - 4 Вопросы для самоконтроля | 1 | 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. 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 | <p>Промежуточная аттестация включает процедуру тестирования в электронном ЮУрГУ . При оценивании результатов мероприятий используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179).</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равен 60%. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60%.</p> | <p>В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения</p> |

6.3. Оценочные материалы

| 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 туристских услуг | + | + | + | + |
| ОПК-2 | Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителей туристских 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 | + | + | + | + |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Управление качеством и реинжиниринг организаций Учеб. пособие для вузов по специальности 657000 "Упр. качеством" и направлению 340100 "Упр. качеством" З. С. Абутидзе, Л. Н. Александровская, В. Н. Бас и др. - М.: Логос, 2003. - 327 с. ил.
2. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171,[1] с.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

6. 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.

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. Фомин, В. Н. Квалиметрия: Управление качеством. Сертификация Учеб. пособие для вузов по направлению подгот. дипломир. специалистов "Стандартизация, сертификация и метрология" В. Н. Фомин. - М.: Ось-89, 2002. - 380 с. ил.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Управление качеством Т. 1 Учеб. пособие для вузов по направлениям: 150101 (МЧМ); 150106 (ОМД) и др. С. А. Гладышев, Э. А. Карпов, В. Б. Крахт, В. П. Соловьев. - Старый Оскол: Тонкие наукоемкие технологии, 2005. - 366 с. ил.

8. Управление качеством Т. 2 Учеб. пособие для вузов по направлениям: 150101 (МЧМ), 150106 (ОМД), 150404 (ММО) и др.; экон. специальностям 080502 (ЭМ) - "Экономика и упр. на предприятии (в черной металлургии) всех форм обучения": В 2 т. С. А. Гладышев, Э. А. Карпов, В. Б. Крахт, В. П. Соловьев. - Старый Оскол: Тонкие наукоемкие технологии, 2005. - 314 с. ил.

9. 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. ил.

10. Асташова, Ю. В. Управление качеством Учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации" Ю. В. Асташова; Под ред. А. И. Демченко; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Маркетинг и менеджмент ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2003. - 315 с.

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

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|--|---|---|
| 1 | Методические пособия для самостоятельной работы студента | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Кузьмина, С. Н. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие / С. Н. Кузьмина, Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 182 с. — ISBN 978-5-94047-554-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63857 (дата обращения: 26.10.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. |

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(30.10.2017)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|------------------|----------|--|
| Пересдача | 504 (7Р) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |
| Зачет, диф.зачет | 504 (7Р) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |

| | | |
|---------------------------------|-------------|--|
| Лекции | 504 (7Р) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |
| Практические занятия и семинары | 504 (7Р) | 1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место |