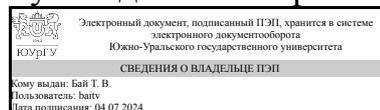


УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



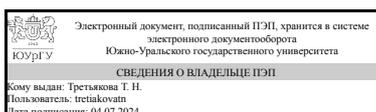
Т. В. Бай

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины** 1.О.34 Управление качеством  
**для направления** 43.03.03 Гостиничное дело  
**уровень** Бакалавриат  
**форма обучения** очная  
**кафедра-разработчик** Туризм и социально-культурный сервис

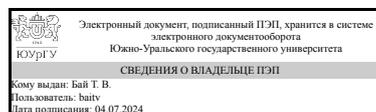
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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 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 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 Умеет: принимать управленческие решения, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг 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 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 Умеет: разрабатывать системы управления качеством по продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет 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.О.23 Маркетинг, 1.О.20 Сервисология, 1.О.29 Мировая культура и искусство, 1.О.13 Организация гостиничного дела, 1.О.16 Концепции современного естествознания, 1.О.08 Цифровые технологии и методы статистической обработки данных, 1.Ф.02 Историко-культурное наследие региона, 1.О.03 История России, 1.О.06 Математика, 1.О.22 Менеджмент, 1.О.11 Страноведение, 1.О.25 Экология, 1.О.28 Основы туризма и гостеприимства, 1.О.05 Философия, 1.Ф.01 Системы бронирования и резервирования, 1.О.07 Информатика, 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.13 Организация гостиничного дела	Знает: понятие и виды гостиничной деятельности в зависимости от типа управления гостиничным предприятием, виды гостиничной деятельности, оказывающие влияние на продажи и продвижение гостиничного продукта, виды и технологии гостиничной деятельности, новации и современное программное обеспечение гостиничной деятельности Умеет: организовать процесс управления гостиничным продуктом или отдельной услугой для реализации их

	<p>потребителю, исследовать рынок гостиничных услуг и организовывать продажи и продвижение услуг, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства потребителю</p> <p>Имеет практический опыт: обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий, анализа гостиничных услуг для оценки их конкурентоспособности; обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий с применением информационных технологий</p>
1.О.20 Сервисология	<p>Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей, понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека</p> <p>Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей, эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, определять потребительский статус услуг</p> <p>Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, осуществления клиентоориентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг</p>
1.О.03 История России	<p>Знает: законы исторического развития и основы межкультурной коммуникации; основные этапы историко-культурного развития России, закономерности исторического процесса, механизм возникновения проблемных ситуаций в разные исторические эпохи</p> <p>Умеет: 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, анализировать различные способы преодоления проблемных ситуаций, возникавших в истории, осуществлять поиск, анализ и синтез исторической информации</p> <p>Имеет практический опыт: владения навыками бережного отношения к культурному наследию различных эпох; анализа социально-культурных проблем в контексте мировой истории и современного социума, выявления и систематизации различных стратегий действий в проблемных ситуациях</p>
1.О.05 Философия	<p>Знает: содержание понятия «толерантность»;</p>

	<p>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 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.25 Экология	<p>Знает: основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования, предмет, объект и методы экологического мониторинга Умеет: оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы, осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и анализировать результаты мониторинга Имеет практический опыт: выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе профессиональной деятельности, мониторинга на территориях с различными видами хозяйственного освоения территорий в туристских целях</p>
1.О.16 Концепции современного естествознания	<p>Знает: основные законы и специфику современного естествознания, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе Умеет: обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации, применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели Имеет практический опыт: использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии, проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства</p>

1.О.06 Математика	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
1.Ф.01 Системы бронирования и резервирования	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
1.О.29 Мировая культура и искусство	Знает: 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, 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
1.О.23 Маркетинг	Знает: 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, 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 Умеет: 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

	<p>реализации намеченных в нем мероприятий; оценивать альтернативные схемы управления для позиционирования различных видов маркетинговой деятельности; аргументировано обосновывать необходимость использования маркетинговых стратегий в организации, анализировать маркетинговую среду, изучать потребности разных групп потребителей, изучать деятельность конкурентов, использовать информационные технологии для сбора данных</p> <p>Имеет практический опыт: 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, проведения рыночных маркетинговых исследований в нестандартных ситуациях методами маркетингового анализа на рынках индустрии гостеприимства</p>
<p>1.О.08 Цифровые технологии и методы статистической обработки данных</p>	<p>Знает: основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации, основные принципы и особенности статистического анализа информации для исследования рынка, организаций сферы гостеприимства и общественного питания, основные подходы информатизации бизнес-процессов индустрии туризма и гостеприимства, методы обработки и анализа социальной и финансово-экономической информации, в том числе с использованием цифровых платформ, интеллектуальных информационно-аналитических систем, технологий искусственного интеллекта</p> <p>Умеет: осуществлять поиск и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных, выбирать и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных для организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализировать и формировать ценностное предложение информационных решений для различных предприятий индустрии туризма и гостеприимства, использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы анализа социальной и финансово-экономической информации для выбора обоснования управленческих решений</p> <p>Имеет практический опыт: статистической обработки информации, статистической обработки информации для исследования рынка, и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и</p>

	гостеприимства, анализа социальной и финансово-экономической информации для решения задач профессиональной деятельности
1.О.07 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</p> <p>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</p> <p>Имеет практический опыт: 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 создания иллюстративно-презентационных материалов</p>
1.Ф.02 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</p> <p>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</p> <p>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</p>

	гостиничного обслуживания
1.О.22 Менеджмент	<p>Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, 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</p> <p>Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать 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</p> <p>Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, принятия решений в профессиональной деятельности, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства</p>
1.О.28 Основы туризма и гостеприимства	<p>Знает: структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства, специфику туризма и гостеприимства как особого вида деятельности и основные принципы функционирования туристской индустрии и индустрии гостеприимства</p> <p>Умеет: анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Имеет практический опыт: анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме</p>
1.О.11 Страноведение	<p>Знает: типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики, основные типологии стран мира, их</p>

	<p>межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики Умеет: определять факторы страноведческой регионализации, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом Имеет практический опыт: анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии, создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта</p>
Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	<p>Знает: основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе, основы, методы и практики стаймменеджмента, методы исследований и мониторинга рынка индустрии гостеприимства Умеет: анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, нести личную ответственность за результат своего труда, проводить исследование рынка индустрии гостеприимства в регионе Имеет практический опыт: самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, характеристики рынка индустрии гостеприимства</p>

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость 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
Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4)	17	17
Подготовка к зачету	19,75	19.75

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 ТУРИСТСКОЙ 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	2

		систем управления качеством в сфере услуг. Требования стандартов серии ИСО 9000 и ИСО 14000, Разработка внутренних стандартов предприятий.	
--	--	--	--

## 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.	4
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 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	17
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	7	17

	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.		
Подготовка к зачету	1. Бай Т.В. Комплексные системы управления качеством в туризме. 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

## 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	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается 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) 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.	зачет

						Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 1	
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 контроль	ФОС - 3 Проект СМК	1	20	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) Критерии начисления баллов: - 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. Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 1	зачет
4	7	Промежуточная аттестация	ФОС - 4 Вопросы для самоконтроля	-	40	Промежуточная аттестация включает компьютерное тестирование проводится во время зачета. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 15 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 40 мин. Правильный ответ на вопрос	зачет

						соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40.	
--	--	--	--	--	--	--	--

## 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	+	+	+	+



## Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <a href="https://urait.ru/book/ upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-476140">https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-476140</a>

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 (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 (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 (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 (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.