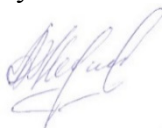


МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП



_____ А.Н. Леухин
от «28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
менеджмента



_____ Е.В. Крюкова
от «28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ

Составитель(-и)

**Томашевская Ю.Н., доцент, кандидат
экономических наук, доцент кафедры
менеджмента**

Направление подготовки /
специальность

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

заочная

Год приема

2022

Курс

3

Семестр

4, 5

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством в туризме»: знакомство с методами организации управления качеством услуг организаций туризма путем создания системы менеджмента качества, обеспечивающей повышение конкурентоспособности организации на потребительском рынке услуг.

1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством в туризме»:

- формирование навыков принятия нестандартных решений, направленных на повышение качества услуг, управления качеством услуг, персоналом, знание методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии;
- овладение методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда, управления системой качества организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Управление качеством в туризме» входит в вариативную часть (элективные дисциплины).

Дисциплина «Управление качеством в туризме» взаимосвязана с дисциплинами: «Правовое регулирование в туристской деятельности», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Организация туроперейтинга» и находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи со многими дисциплинами ОПОП.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами (модулями): «Правовое регулирование в туристской деятельности».

Знания: особенностей правового регулирования в туризме.

Умения: анализировать состояние правового регулирования отношений в сфере туризма.

Навыки: работы с правовой литературой, касающейся сферы туризма.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Стандартизация и сертификация в туризме», «Организация туроперейтинга».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) профессиональных (ПК):

- ПК-1 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
<i>ПК-1</i>	ИПК-1.1.1. Работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.	ИПК-1.2.1 Организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.	ИПК-1.3.1. Способами организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц, в том числе 24 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 10 часов – лекции, 14 часов – практические, семинарские занятия), 192 часа – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2.
Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа (в часах)			Самостоятельная работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Тема 1. Качество услуг как объект управления.	5	1-2	2	4			24	учебная дискуссия / кейс-задания
2	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.	5						24	учебная дискуссия/ творческое задание
3	Тема 3. Методологические основы управления качеством.	5		4	4			24	учебная дискуссия / кейс-задания
4	Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии гостеприимства.	5						24	учебная дискуссия / кейс-задания
5	Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	6	1	2	2			24	учебная дискуссия / творческое задание
6	Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.	6						24	учебная дискуссия / кейс-задания

1.

7	Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	6	2-3	2	4			24	учебная дискуссия /эссе
8	Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.	6						24	учебная дискуссия /кейс-задания
ИТОГО				10	14			192	ЗАЧЕТ / ЭКЗАМЕН

Условные обозначения: Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные работы; КР – курсовая работа, СР – самостоятельная работа по отдельным темам

Таблица 3. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции	Общее количество компетенций
		<i>ПК-1</i>	
Тема 1. Качество услуг как объект управления.	30	+	1
Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.	24	+	1
Тема 3. Методологические основы управления качеством.	32	+	1
Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии гостеприимства.	24	+	1
Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	28	+	1
Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.	24	+	1

Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	30	+	1
Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.	24	+	1
Итого	216	1	1

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Качество услуг как объект управления.

Природа качества и потребности. Экономические составляющие качества. Социальные аспекты качества. Качество и конкурентоспособность туристских услуг. Понимание услуги, факторы, влияющие на качество предприятий индустрии туризма. Особенности формирования качества и управления качеством услуг. Жизненный цикл услуги.

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.

Подходы к управлению качеством услуг (модели Кано, эффективности элементов обслуживания, «зона толерантности», «нейтральных зон», SERVQUAL, Gap). Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Всеобщее управление качеством. Практика управления качеством туристских услуг в России и за рубежом.

Тема 3. Методологические основы управления качеством.

Процессы управления качеством, контроль качества. Основные статистические методы контроля качества. Этапы управления качеством. Функции системы управления качеством. Этапы жизненного цикла продукции. Основные инструменты и методы контроля, анализа и управления качеством..

Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма.

Специфика туристского и гостиничного обслуживания. Функции качества обслуживания. Техническое и функциональные виды качества. Качество с точки зрения исполнителя. Качество с точки зрения потребителя. Сущность менеджмента качества в обслуживании.

Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.

Поведение потребителя в процессе выбора и получения туристской услуги. Циклическая модель поведения потребителя (туриста). Восприятие и оценка потребителем (туристом) получаемого обслуживания. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена. Типология элементов обслуживания, учитывающая зависимость их восприятия. Восприятие и оценка потребителем (туристом) качества обслуживания.

Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

Дифференциальный и комплексный методы оценки уровня качества обслуживания
Предмет структурирования. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависимого влияния элементов обслуживания.

Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.

Стандарты ИСО в области качества. Порядок сертификации систем качества и производств. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.

Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000/9001, управление на основе версии стандартов ИСО. Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 000/9001 на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Порядок разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов. Аудит системы качества.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Освоение дисциплины «Управление качеством в туризме» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

По каждой теме необходимо готовиться по вопросам для собеседования. Для подготовки используйте материал лекций (в тч, в LMS Moodle «Цифровое обучение»), учебников и учебных пособий из раздела 8. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия или изучения материала по соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Качество услуг как объект управления.	Приоритетные направления формирования государственной / региональной политики в области качества в туризме.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к кейс-заданию.

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.	Результативность подходов к управлению качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка творческого задания.
Тема 3. Методологические основы управления качеством.	Применимость основных инструментов и методов контроля, анализа и управления качеством на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства в России.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к кейс-заданию.
Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма.	Проблемы и перспективы менеджмента качества обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства Российской Федерации.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к кейс-заданию.
Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	Проблемы сертификации стандартов обслуживания на базе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка творческого задания.
Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.	Возможные пути структурирования функции качества обслуживания на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства на основании типологии Кедотта-Терджена. Операционализация процессов как элемент качества обслуживания на предприятиях индустрии туризма.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к кейс-заданию.
Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	Целесообразность применения стандартов ИСО в рамках оценки качества работы работников музейных комплексов и музейно-выставочных центров.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка эссе

Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.	Приоритетные направления разработки стандартов ИСО в гостиничной индустрии, туристском и ресторанном бизнесе: зарубежный опыт.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к кейс-заданию.
--	--	----	---

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, предусмотрены в формате письменных заданий (могут быть заданы по требованию преподавателя) и эссе.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии

6.1. Образовательные технологии

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Качество услуг как объект управления.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, творческого задания, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 3. Методологические основы управления качеством.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 5. Типология элементов	Лекция-диалог	выполнение	Не

обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.		практических заданий, творческого задания, тематические дискуссии	предусмотрено
Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, эссе, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, тематические дискуссии	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle «Цифровое обучение») или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.

- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;
- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);
- использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование LMS Moodle «Цифровое обучение» для размещения электронных образовательных ресурсов;
- использование средств представления учебной информации для проведения лекций и семинаров с использованием презентаций.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Перечень лицензионного программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Назначение
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда

Mozilla FireFox	Браузер
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
MathCad 14	Система компьютерной алгебры из класса систем автоматизированного проектирования, ориентированная на подготовку интерактивных документов с вычислениями и визуальным сопровождением
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
1.	Электронная библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
2.	Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
3.	Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru , https://urait.ru/
4.	Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i>
5.	Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
6.	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
7.	Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU</i>

	<i>Пароль: AstrGU</i>
8.	Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
9.	Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
10.	Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
11.	Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
12.	Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Качество услуг как объект управления.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения кейс-задания
2	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения творческого задания
3	Тема 3. Методологические основы управления качеством.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения кейс-задания
4	Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения кейс-задания

5	Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения творческого задания
6	Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения кейс-задания
7	Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ темы эссе
8	Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ комплект для выполнения кейс-задания

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тема 1. Качество услуг как объект управления.

Вопросы к дискуссии:

1. Качество и потребности, экономические составляющие качества.
2. В чем суть социальных аспектов качества?
3. Конкурентоспособность туристских услуг и зависимость конкурентоспособности от качества.
4. Воздействие факторов среды на качество предприятий индустрии туризма.
5. Специфика формирования качества и управления качеством услуг.
6. Этапы жизненного цикла услуги.
7. В чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии туризма?

Комплект для выполнения кейс-задания:

Ситуация 1: Вас назначили руководителем крупного туристского предприятия. Каким образом можно использовать ваши навыки в развитии политики в области качества вашего предприятия?

Ситуация 2. Вам дано поручение составить карту обслуживания на предприятии туризма, где вы работаете. Какие шаги будут предприняты вами. Мотивируйте ваши действия.

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством.

Вопросы к дискуссии:

1. Объясните специфику подходов к управлению качеством услуги: модели Кано, эффективности элементов обслуживания.
2. Объясните специфику подходов к управлению качеством услуги: «зона толерантности», «нейтральных зон».
3. Объясните специфику подходов к управлению качеством услуги: SERVQUAL, Gap.
4. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
5. Общее и отличное комплексного и тотального управления качеством.
6. Всеобщее управление качеством (TQM): проблемы и перспективы.
7. Практика управления качеством туристских услуг в России.
8. Опыт управления качеством туристских услуг за рубежом.

Комплект для выполнения творческого задания «Проведение маркетингового исследования качества услуг, предоставляемых в отелях Астраханской области».

На основании примера анкеты, размещенной на сайте -

<https://www.surveymonkey.com/shablon-opros/uznavayemost-brenda> - необходимо опросить заданное количество респондентов относительно качества предоставляемых услуг на базе конкретного гостиничного предприятия г. Астрахани. По результатам исследования следует построить круговую, линейчатую, лепестковую диаграмму, гистограмму и комбинированный график, описать полученные данные и сделать соответствующие выводы. Полученные данные представить в виде презентации (15 – 20 слайдов).

Список гостиничных предприятий, на базе которых предлагается проведение социологического исследования качества предоставляемых потребителям услуг:

- Гостиничный комплекс «Азимут Отель Астрахань».
- Гостиница «Парк Инн Астрахань».
- Гостиничный комплекс «Корвет».
- Гостиничный комплекс «Золотой Затон».
- Гостиница «Астраханская».
- Гостиница «Виктория Палас».
- Гостиница «Новомосковская».
- Гостиница «Петр I».
- Гостиница «Гранд Отель Астрахань».
- Гостиница «7 небо».
- Гостиница «Янтарь».
- Гостиница «Лотус».

Тема 3. Методологические основы управления качеством.

Вопросы к дискуссии:

1. Особенности процесса управления и контроля качества.
2. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
3. Назовите основные пять этапов управления качеством.
4. Какие функции включает система управления качеством?
5. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции?
6. Перечислите основные инструменты и методы контроля, анализа и управления качеством.

Комплект для выполнения кейс-задания:

Ресторанный холдинг «У» благодаря внедренной системе менеджмента качества получил широкую известность в среде потребителей и имеет высокую репутацию на рынке. В целях повышения удовлетворенности гостей, каждый месяц им рассылается 300 опросных листов, включающих более 60 вопросов. Обычно, гости возвращают заполненными около 70-80 таких листов. Отдел по качеству холдинга в обязательном порядке производит категорирование выставленных потребителями оценок и оформляет их разными цветами: лучшие – зеленым цветом, хорошие – голубым, желтые – нормальным, худшие – красным.

Последний обзор показал резкое снижение оценок у ресторана «Морское утро», действующего в структуре холдинга: большинство оценок попали в красную зону. По отзывам гостей их разочаровало отношение персонала, качество блюд и скорость обслуживания. Более того, руководство холдинга выявило несоответствие названия ресторана его концепции. Многие посетители ресторана откровенно не понимают: как можно завтракать в том месте, где подают рыбные блюда.

Вопрос: Что бы вы сделали на месте руководства холдинга, чтобы оценки ресторана снова отнесли его в зеленую зону?

Тема 4. Методологические особенности управления качеством в индустрии туризма.

Вопросы к дискуссии:

1. Чем отличается услуга от товара?
2. Что является товарной продукцией предприятия индустрии туризма и гостеприимства?
3. В чем заключается специфика туристского и гостиничного обслуживания?
4. Что представляет собой функция качества?
5. Назовите функции качества обслуживания.
6. Особенности технического и функционального видов качества.
7. Качество с точки зрения исполнителя / потребителя: общее и особенное.
8. В чем состоит особенность менеджмента качества обслуживания?

Комплект для выполнения кейс-задания:

Руководством компании принято решение в соответствии с изменившимися запросами потребителей повысить качество товаров/услуг.

Требуется:

- а) выбрать и кратко описать наиболее проблемные ключевые процессы, обосновав их значимость для производства/оказания услуг;
- б) разработать стратегию прорыва: на уровне процесса, а затем на операционном уровне.

Тема 5. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.

Вопросы к дискуссии:

1. Назовите базовые элементы обслуживания Кедотта-Терджена.
2. Особенность циклической модели поведения потребителя (туриста).
3. Как формируются ожидания потребителя (туриста) по поводу заказанного обслуживания?
4. Объясните механизм формирования восприятия потребителем получаемого обслуживания.
5. В чем природа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием?

Комплект для выполнения творческого задания «Проведение маркетингового исследования качества предоставляемых услуг на предприятиях туризма Астраханской области».

1. На основании разработанной анкеты необходимо опросить заданное количество респондентов относительно качества предоставляемых услуг конкретного предприятия туризма г. Астрахани. По результатам исследования следует построить круговую, линейчатую, лепестковую диаграмму, гистограмму и комбинированный график, описать полученные данные и сделать соответствующие выводы. Полученные данные представить в виде презентации (15 – 20 слайдов).

2. Применить модель Кедотт-Терджена к интерпретации данных проведенного исследования.

Список предприятий туризма, на базе которых предлагается проведение социологического исследования качества предоставляемых потребителям услуг:

- «Астринтур».
- «Астратур».
- «Розовый слон».
- «Магазин путешествий».
- «Татьянин День».

- «Цезар».
- «Апельсин».
- «Ле Гид».
- «Спутник. Астрахань».
- «Пегас Туристик. Астрахань».
- «Премьер Тур».
- «Дария Тур».
- «Республика Туризм».

Тема 6. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

Вопросы к дискуссии:

1. Оценка уровня качества услуг дифференциальным и комплексным методом.
2. Предмет структурирования функций качества.
3. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
4. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависимого влияния элементов обслуживания.

Комплект для выполнения кейс-задания:

Руководство государственной корпорации по туризму получило разработку варианта перспективного плана по повышению качества туристских продуктов двум молодым сотрудникам отделов планово-экономического и контроля качества. Ресурсы, сфера деятельности и направления деятельности заданы в рамках объема и возможностей самого предприятия (без внешних источников, займов и т.д.). Широко используется делегирование полномочий.

Руководству необходимо оценить выполненные работы. Оба плана являются предварительными. В рамках решения широко используются такие инструменты, как делегирование (и его преимущества), включая методы работы в малых группах при делегировании полномочий, а также удовлетворение нужд внутренних потребителей, в том числе наделение полномочиями и расширение работы, оплата труда и наставничество.

Тема 7. Управление качеством на основе стандартов ИСО.

Вопросы к дискуссии:

1. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества.
2. Стандарты ИСО в области качества.
3. Порядок сертификации систем качества и производств.
4. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии туризма и гостеприимства.

Тематика эссе:

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.

8. Американские подходы к проблеме качества.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000/9001 на отечественных предприятиях транспорта.
10. Применение международных стандартов ИСО серии 9000/9001 на отечественных предприятиях гостеприимства.
11. Применение международных стандартов ИСО серии 9000/9001 на отечественных предприятиях туризма.
12. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
13. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. Управление качеством окружающей среды.
16. Экологическая сертификация.
17. История сертификации в России.
18. Опыт разработки и внедрения систем качества на предприятиях туризма в регионах ЮФО.
19. Опыт разработки и внедрения систем качества в музейных комплексах ЮФО.
20. Управление качеством на предприятиях индустрии транспорта в России: практика, проблемы, перспективы.
21. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства в России: практика, проблемы, перспективы.
22. Управление качеством на предприятиях индустрии туризма в России: практика, проблемы, перспективы.

Тема 8. Внедрение на предприятия туризма международных стандартов ИСО 9000/9001.

Вопросы к дискуссии:

1. Что представляет собой система международных стандартов ИСО серии 9000/9001, какие требования она содержит?
2. Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000/9001, и управление на основе версии стандартов ИСО.
3. На каких принципах базируется построение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000/9001?
4. Назовите этапы перехода на международные стандарты менеджмента качества.
5. Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000/9001 на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
6. Опишите типовой состав документации менеджмента качества предприятия туристической индустрии.
7. Опишите порядок разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов.

Комплект для выполнения кейс-задания:

Ситуация 1: Вас назначили руководителем отдела качества крупного туристического предприятия. Ваша цель – адаптация работы вашего предприятия под стандарты ИСО 9000/9001. Составьте план действий.

Ситуация 2. Вас назначили руководителем аудитором для проверки предприятия индустрии туризма (на выбор). Ваши действия.

Вопросы для подготовки к зачету и экзамену:

1. Идентификация и прослеживаемость системы менеджмента качества в туризме.

2. Менеджмент процессов жизненного цикла продукции в системе менеджмента качества в туризме.
3. Управление устройствами для мониторинга и измерений системы менеджмента качества в индустрии туризма.
4. Основные принципы менеджмента качества в сфере туризма. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
5. Управление документацией и записями системы менеджмента качества (СМК).
6. Ответственность руководства в СМК.
7. Системный подход в TQM.
8. Процессы, связанные с потребителями СМК.
9. Мониторинг и измерение процессов, продукции и услуг в системе менеджмента качества.
10. Структура и состав документации по качеству.
11. Роль документации системы качества в ее функционировании.
12. Закупки в СМК.
13. Менеджмент ресурсов СМК.
14. Анализ требований, относящихся к продукции в СМК.
15. Этапы создания системы качества на предприятии индустрии туризма и их содержание.
16. Анализ СМК со стороны руководства.
17. Система менеджмента качества в туризме - модель, общие положения и требования.
18. Валидация специальных процессов
19. Политика и цели предприятия туризма в области качества
20. Корректирующие и предупреждающие действия.
21. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
22. Верификация закупленной продукции в СМК.
23. Исторические этапы развития работ в области качества.
24. Проектирование и разработка системы менеджмента качества.
25. Управление человеческими ресурсами. Особенности мотивации персонала на повышение качества.
26. Входные и выходные данные для проектирования и разработки СМК.
27. История работ в области качества в России.
28. Управление несоответствующей продукцией в системе менеджмента качества.
29. Гуру (лидер в области) качества.
30. Внутренние аудиты системы менеджмента качества.
31. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.
32. Роль стандартизации в управлении качеством.
33. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.
34. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
35. Определение понятия «качество», виды качества и его анализ.
36. Процессный подход в МС ИСО серии 9000/9001.
37. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000/9001 на предприятии.
38. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000/9001.
39. Структура МС ИСО серии 9000/9001.
40. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000/9001.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ПК-1 – способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности				
1.	Задание закрытого типа	<p>Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя туристской компании?</p> <p>1) необходимость производства современных туристских продуктов. 2) понимание и выполнение требований потребителей. 3) установка тесных связей со своими постоянными клиентами. 4) нет верного ответа.</p>	2	1
2.		<p>В чем заключается принцип непрерывного улучшения в сфере туризма?</p> <p>1) усовершенствование качества туристских продуктов как постоянная цель производителя. 2) постоянное совершенствование производственных средств. 3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители. 4) нет верного ответа.</p>	1	1
3.		<p>Один из составных элементов механизма управления качеством туристской компании:</p> <p>1) система контроля качества. 2) политика инновационных разработок. 3) менеджмент контроля качества. 4) нет верного ответа.</p>	1	1
4.		<p>Самооценку Системы менеджмента качества (СМК) организации возможно произвести при участии:</p> <p>1) сторонней компании. 2) Федеральной налоговой службы.</p>	1	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		3) счётной палаты. 4) нет верного ответа.		
5.		Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК? 1) управление рабочими кадрами; 2) распределение несоответствующей продукции. 3) ресурсораспределение. 4) нет верного ответа.	3	1
6.	Задание открытого типа	Ситуационная задача: Туристская фирма «Рем-Тур» поставила перед собой задачу построения системы качества на предприятии. Какие задачи в системе СМК являются первоочередными?	Первоочередными задачами в системе СМК являются формирование: 1) миссии предприятия. 2) видения предприятия. 3) его ценностей, принципов, призванных играть роль в формировании культуры организации. 4) культуры организации / предприятия (убеждений, истории, этики, соблюдаемых правил поведения и точек зрения).	5
7.		Ситуационная задача: Туристическая компания «Рем-Тур» приступила к формированию службы обеспечения качества на предприятии. Какие документы СОК необходимо разработать для подразделений / отделов?	СОК необходимо разработать следующие документы: методологические инструкции, которые содержат подробное описание частичных областей СОК. Включает в себя организационное и техническое ноу-хау предприятия.	5
8.		Ситуационная задача: Туристическая компания «Рем-Тур» приступила к формированию службы обеспечения качества на	Для руководства компании СОК следует разработать два комплекта документов:	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>предприятия. Какие документы СОК необходимо разработать для руководства компании?</p>	<p>СОК необходимо разработать следующие документы: 1) Политика качества предприятия, которая содержит долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные планы по выполнению политики качества. Включает в себя маркетинговое ноу-хау фирмы 2) Руководство (справочник) по качеству, которое содержит принципы обеспечения качества, оргструктуру и порядок работы, охватывающие предприятие взаимосвязи, обязанности, компетенции. Включает в себя организационное ноу-хау предприятия.</p>	
9.		<p>Ситуационная задача: Туристическая компания «Рем-Тур» приступила к формированию службы обеспечения качества на предприятии. Какие документы СОК необходимо разработать для конкретных сотрудников / отдельных видов деятельности?</p>	<p>СОК необходимо разработать следующие документы: рабочие инструкции СОК, которые содержат подробное описание технологии обеспечения качества на рабочих местах. Включает в себя техническое ноу-хау предприятия.</p>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
10.		Ситуационная задача: Туристская фирма «Рем-Тур» работает в системе менеджмента качества и нацелена на достижение значительных успехов в решении профессиональных задач в условиях высокой конкуренции. Какой документ SMK может быть положен компанией в работе с конкурентными факторами?	Турфирма может принимать стратегические решения в отношении конкурентных факторов на основе ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации Руководство по достижению устойчивого успеха организации».	5

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)
5 семестр

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1	Ответы на вопросы в ходе учебной дискуссии	9/5	45	Согласно расписанию
2	Выполнение практических заданий	9/5	45	до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»
Всего			90	-
Блок бонусов				
3	Своевременное выполнение всех заданий – до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»		10	
ЗАЧЕТ			-	-
ИТОГО			100	-

6 семестр

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
4	Ответы на вопросы в ходе учебной дискуссии	4/5	20	Согласно расписанию
5	Выполнение практических заданий	4/5	20	до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»
Всего			40	-
Блок бонусов				
6	Своевременное выполнение всех заданий – до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»		10	
ЭКЗАМЕН			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
Неготовность к занятию	2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

1. Ватолкина, Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики / Н. Ш. Ватолкина. - Москва : Издательство МГТУ им. Н. Э.

Баумана, 2019. - 179 с. - ISBN 978-5-7038-5271-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703852712.html>

2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html> (дата обращения: 30.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Трубилин А.Г., Развитие внутреннего туризма территорий : монография / Трубилин А.Г. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2019. - 132 с. - ISBN 978-5-394-03507-4 - Текст : электронный

4. // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394035074.html>.

8.2. Дополнительная литература:

1. Фрейдина Е.В. Управление качеством : практикум / Фрейдина Е.В., Тропин А.А.. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html> (дата обращения: 30.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/87198>

2. Шляго, Н. Н. Ресурсы и результат. Курс лекций и практикум : учебное пособие / Шляго Н. Н. - СПб : Проспект Науки, 2019. - ISBN 978-5-986203-51-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986203515.html>

3. Эванс Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Эванс Джеймс. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (дата обращения: 30.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Фаюстов, А. А. Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество : учебник / А. А. Фаюстов, П. М. Гуреев, В. Н. Гришин. - Москва : Инфра-Инженерия, 2020. - 504 с. - ISBN 978-5-9729-0447-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972904471.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – BiblioТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: www.studentlibrary.ru.

3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

4. Справочная правовая система КонсультантПлюс: <http://www.consultant.ru>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).