

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Управление качеством туристских услуг и обслуживания

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.04.02_2022_802М-3Ф.plx
43.04.02 Туризм
Организация и управление туристским бизнесом

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 2 курсовые работы 2
в том числе:		
аудиторные занятия	20	
самостоятельная работа	83	
часов на контроль	3,85	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	10	10	10	10
Практические	10	10	10	10
Контроль самостоятельной работы (для студента)	4	4	4	4
Консультации (для студента)	1	1	1	1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	25,15	25,15	25,15	25,15
Сам. работа	83	83	83	83
Часы на контроль	3,85	3,85	3,85	3,85
Курсовое проектирование (для студента)	32	32	32	32
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством туристских услуг и обслуживания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

составлена на основании учебного плана:

43.04.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 26.05.2022 протокол № 5.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 26.05.2022 протокол № 10/1

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 02 июня 2023 г. № 11
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> формирование и развитие у магистрантов способностей применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта, обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества и норм безопасности при организации комплексного туристского обслуживания.
1.2	<i>Задачи:</i> - ознакомление магистрантов с сущностью и особенностями управления качеством туристских услуг и обслуживания, формами и методами работы туристского предприятия по управлению качеством; - ознакомление магистрантов с содержанием и особенностями систем управления качеством услуг и обслуживания, используемыми в туристской индустрии; - формирование практических умений и навыков по разработке, внедрению и обеспечению функционирования системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами ИО серии 9000.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновации в туризме
2.1.2	Технология туроператорской и турагентской деятельности
2.1.3	Туристский маркетинг
2.1.4	Экономика туристского рынка (продвинутый уровень)
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Оптимизация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Технологическая практика
2.2.5	Инновационный менеджмент и предпринимательство в туризме

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма****ИД-1.ОПК-3: Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.**

Знать:

- сущность и особенности управления качеством туристских услуг и обслуживания;
- системы управления качеством услуг, используемые в сфере туризма;
- содержание и условия применения национальных и международных стандартов ИСО серии 9000;
- методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма;
- сущность процесса создания и внедрения систем менеджмента качества в сфере туризма.

Уметь:

- разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
- использовать национальные и международные стандарты качества при разработке системы менеджмента качества в сфере туризма.

Владеть:

- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
- навыками работы с национальными и международными стандартами качества.

ИД-2.ОПК-3: Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

Знать:

- сущность и особенности управления качеством туристских услуг и обслуживания;
- формы и методы организации работы на туристском предприятии по управлению качеством туристских услуг и обслуживания;
- системы управления качеством услуг, используемые в сфере туризма;
- методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма.

Уметь:

- определять уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма;
- оценивать качество туристских услуг и обслуживания с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

Владеть:

- методами определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма;

- навыками оценки качества туристских услуг и обслуживания с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

ИД-3.ОПК-3: Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

Знать:

- системы управления качеством услуг, используемые в сфере туризма;
- сущность процесса создания и внедрения систем менеджмента качества в сфере туризма.

Уметь:

- разрабатывать мероприятия по внедрению систем управления качеством на предприятиях сферы туризма.

Владеть:

- навыками разработки мероприятий по внедрению систем управления качеством на предприятиях сферы туризма.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Качество как объект управления в туризме						
1.1	Тема 1. Качество как объект управления в туризме Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Актуальность проблемы управления качеством туристских услуг и обслуживания. Основные понятия и определения в области качества. Многоаспектность качества услуг и обслуживания в туристской индустрии. Основные понятия и определения в области управления качеством. Характеристика объектов управления качеством в туризме. Система обслуживания туристов. Развитие требований к качеству в сфере туризма. /Лек/	2	2	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

1.2	<p>Тема 1. Качество как объект управления в туризме</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. - Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме. <p>Подготовка конспекта по одному из изученных вопросов.</p> <p>2. Самостоятельное выполнение проверочной работы (теста) по терминологии в области управления качеством в системе Moodle.</p> <p>Формы отчетности: конспект, тест в системе Moodle. /Ср/</p>	2	8	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания						
2.1	<p>Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Сущность и цели управления качеством услуг и обслуживания. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг и обслуживания.</p> <p>Политика туристского предприятия в области качества. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг и обслуживания. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Статистические методы планирования и управления качеством.</p> <p>/Лек/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

2.2	<p>Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия</p> <p>1. Решение ситуационных задач с применением статистических методов планирования и управления качеством. Обсуждение результатов.</p> <p>2. Решение ситуационных задач по характеристике и анализу затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме. Обсуждение результатов. /Пр/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.3	<p>Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Качество и конкурентоспособность в сфере туризма. - Применение стандартов при управлении качеством туристских услуг и обслуживания. - Сущность и значение сертификации туристских услуг. <p>Подготовка доклада с презентацией по одному из изученных вопросов.</p> <p>3. Решение ситуационных задач.</p> <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, письменная работа (решение ситуационных задач) /Ср/</p>	2	18	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 3. Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма						
3.1	<p>Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Концепция Всеобщего менеджмента качества TQM. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Модель системы менеджмента качества на основе цикла Деминга. Модели системы менеджмента качества, реализованные в международных премиях по качеству. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой. /Лек/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

3.2	<p>Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение доклада, дискуссия, выполнение практического задания.</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Выполнение практического задания: Опишите, используя технологию процессного подхода, один из бизнес-процессов конкретного туристского предприятия.</p> <p>2. Обсуждение результатов самостоятельной работы по выполнению практического задания.</p> <p>3. Обсуждение доклада с презентацией на тему: Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии. /Пр/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.3	<p>Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Концепция управления качеством «Шесть сигм». - Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен. - Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии. <p>Подготовка доклада с презентацией по одному из изученных вопросов.</p> <p>3. Выполнение практического задания: Разработайте программу повышения качества обслуживания в гостинице (турбазе, турагентстве и др.) (по выбору) на основе концепции "кайдзен" или концепции "Шесть сигм".</p> <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, письменная работа. /Ср/</p>	2	18	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<p>Раздел 4. Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</p>						

4.1	<p>Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Показатели качества услуг и качества обслуживания в туризме. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Методика SURVQUAL.</p> <p>/Лек/</p>	2	2	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	<p>Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</p> <p>Образовательные технологии: решение практических и ситуационных задач, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Решение практических задач по оценке уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания, обсуждение результатов.</p> <p>2. Решение ситуационных задач. /Пр/</p>	2	2	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.3	<p>Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Решение практических и ситуационных задач.</p> <p>Формы отчетности: письменная работа (решение практических и ситуационных задач). /Ср/</p>	2	18	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 5. Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма						

5.1	<p>Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Элементы систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества на туристских предприятиях. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества на туристских предприятиях. Процесс сертификации систем менеджмента качества туристских предприятий. /Лек/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	<p>Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма</p> <p>Образовательные технологии: деловая игра, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Деловая игра "Создание системы менеджмента качества на туристском предприятии", обсуждение результатов игры /Пр/</p>	2	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.3	<p>Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к деловой игре (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, выполнение практических заданий подготовительного этапа деловой игры).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проблемы внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии. - Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на туристском предприятии. <p>Подготовка эссе по одному из изученных вопросов.</p> <p>3. Самостоятельное выполнение проверочной работы (решение теста) в системе Moodle.</p> <p>Формы отчетности: эссе, выполнение регламента деловой игры, тест /Ср/</p>	2	21	ИД-1.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 6. Консультации							
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	2	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 7. Выполнение и защита курсовой работы							

7.1	Выполнение курсовой работы /КРП/	2	32	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	Консультирование и защита курсовой работы /КСРС/	2	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 8. Промежуточная аттестация (зачёт)							
8.1	Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/	2	8,85	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
8.2	Контактная работа /КСРАТТ/	2	0,15	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств формируется отдельным документом в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в Горно-Алтайском государственном университете.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Деловая игра "Создание системы менеджмента качества на туристском предприятий"

Цель деловой игры: формирование у магистрантов навыков по разработке и внедрению системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО 9000.

При проведении деловой игры студенты имитируют деятельность рабочей группы по разработке системы менеджмента качества и должны на примере конкретного туристского предприятия отработать навыки создания системы менеджмента качества на предприятии.

Подготовительный этап. На данном этапе студенты должны:

- ознакомиться с деятельностью конкретного туристского предприятия;
 - проанализировать существующий процесс управления качеством услуг и обслуживания, выявить его положительные стороны и недостатки;
 - провести оценку удовлетворенности потребителей туристского предприятия качеством услуг и обслуживания;
 - обосновать необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на данном туристском предприятии.
- Для изучения деятельности конкретного туристского предприятия студентам выдается преподавателем раздаточный материал, кроме этого студенты используют Интернет-ресурсы, информацию, представленную на сайте предприятия. Для оценки удовлетворенности потребителей туристского предприятия качеством услуг и обслуживания студенты могут изучить отзывы, размещенные на сайте предприятия, результаты проведенных опросов и др.

Основной этап. На данном этапе студенты разрабатывают элементы системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО серии 9000:

- определяют структурную и процессную модель системы менеджмента качества данного туристского предприятия с учетом особенностей деятельности;
- формализуют требования потребителей данного туристского предприятия и показатели качества услуг и обслуживания;
- разрабатывают для данного предприятия цели в области качества и политику в области качества;
- определяют ключевые процессы в системе менеджмента качества данного предприятия;
- по ключевым процессам системы менеджмента качества разрабатывают комплекс мероприятий по обеспечению качества услуг и обслуживания;
- разрабатывают матрицу функций и распределение обязанностей при разработке и внедрению систем менеджмента качества;
- разрабатывают мероприятия по внедрению системы менеджмента качества на туристском предприятии.

Заключительный этап. На данном этапе студенты оформляют презентацию результатов своей работы по проекту разработки и внедрения системы менеджмента качества и представляют его на защиту.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для подготовки докладов, конспектов и эссе

1. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
2. Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме.
3. Концепция управления качеством «Шесть сигм».

4. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.
5. Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии.
6. Качество и конкурентоспособность в сфере туризма.
7. Применение стандартов при управлении качеством туристских услуг и обслуживания.
8. Сущность и значение сертификации туристских услуг.
9. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии.
10. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на туристском предприятии.

Темы для подготовки курсовых работ

1. Разработка системы менеджмента качества на туристском предприятии (на примере...).
2. Совершенствование системы управления качеством туристских услуг на предприятии (на примере.....).
3. Совершенствование качества обслуживания потребителей на туристском предприятии (на примере...)
4. Совершенствование качества обслуживания клиентов в турагентстве (на примере...)
5. Разработка мероприятий по обеспечению качества услуг на туристском предприятии (на примере...)

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Актуальность проблемы управления качеством туристских услуг и обслуживания.
2. Основные понятия и определения в области качества.
3. Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме.
4. Многоаспектность качества услуг и обслуживания в туристской индустрии.
5. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.
6. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Система обслуживания туристов.
7. Развитие требований к качеству в сфере туризма.
8. Сущность и цели управления качеством услуг и обслуживания.
9. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг и обслуживания.
10. Политика туристского предприятия в области качества.
11. Качество и конкурентоспособность в сфере туризма.
12. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг и обслуживания.
13. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме.
14. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
15. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
16. Статистические методы планирования и управления качеством.
17. Концепция Всеобщего менеджмента качества TQM.
18. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
19. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
20. Модель системы менеджмента качества на основе цикла Деминга.
21. Модели системы менеджмента качества, реализованные в международных премиях по качеству.
22. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.
23. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
24. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.
25. Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии.
26. Показатели качества услуг и качества обслуживания в туризме.
27. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.
28. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания.
29. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
30. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.
31. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
32. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
33. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
34. Элементы систем менеджмента качества.
35. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества на туристских предприятиях.
36. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
37. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества на туристских предприятиях.
38. Процесс сертификации систем менеджмента качества туристских предприятий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Кобяк М.В.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие	Санкт-Петербург: Интермедия, 2014	http://www.iprbookshop.ru/30214.html
Л1.2	Колочева В.В.	Управление качеством услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018	http://www.iprbookshop.ru/91462.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Хамидуллина Г.Р., Зинурова И.Р., Фролова И.А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63977.html
Л2.2	Семиглазов В.А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72148.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	деловая игра	
	лекция с применением презентации в MS Power Point	
	лекция-дискуссия	
	подготовка докладов, конспектов, эссе	
	решение ситуационных и практических задач	
	выполнение практических заданий	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
301 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки

317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические указания по написанию эссе

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» - попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» - взвешивание.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе.

1. Титульный лист
2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. Очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.
3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса, его обоснование, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое.
4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

Методические указания по подготовке курсовой работы

Курсовая работа - самостоятельная учебно-методическая и научная работа студентов, выполняемая под руководством преподавателей кафедры по специальным предметам учебного плана.

Основной целью выполнения курсовой работы является развитие у студентов творческих способностей, навыков самостоятельной работы, связанной с поиском, систематизацией и обобщением научной и учебной литературы, нормативно-правовых документов по рассматриваемой теме (проблеме), овладение методами современных научных исследований, формирование умений анализировать и критически оценивать исследуемый научный и практический материал, умений формулировать выводы.

Процесс выполнения, оформления и защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор, обоснование и утверждение темы.
2. Определение научно-методологических основ курсовой работы (предмета и объекта исследования, цели и задач курсовой работы, понятийного аппарата, методов исследования).
2. Составление библиографии по теме курсовой работы.
3. Разработка плана (структуры) курсовой работы.
4. Сбор, анализ, обобщение теоретического материала по теме курсовой работы.
5. Изучение, систематизация теоретического материала, проведение практических исследований, обработка и анализ полученных данных.
6. Формулирование основных теоретических положений, практических выводов и рекомендаций.
7. Написание текста и оформление курсовой работы.
8. Сдача первого варианта текста курсовой работы научному руководителю.
9. Доработка курсовой работы по замечаниям научного руководителя и написание последнего (окончательного) варианта текста курсовой работы.
10. Сдача окончательно доработанного и оформленного текста курсовой работы с отзывом и оценкой от научного руководителя, на кафедру.
11. Подготовка к защите и защита курсовой работы.

Составление структуры курсовой работы - важный этап, от которого зависит четкость и логика всего раскрытия темы.

Выделяют следующие структурные элементы курсовой работы:

1. Титульный лист
2. Содержание (план)
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованных источников и литературы
7. Приложения (если имеются).

Титульный лист

На титульном листе необходимо указать: наименование министерства, университета, факультета, кафедры, тему курсовой работы, фамилию, имя, отчество автора, фамилию, инициалы и ученую степень (звание) научного руководителя, год и

место выполнения.

Содержание

Содержание представляет собой составленный в последовательном порядке список всех заголовков разделов и подразделов курсовой работы с указанием страниц, на которых соответствующий раздел (подраздел) начинается.

Введение

Во введении курсовой работы должно быть отражено:

- обоснование выбора темы, определяемое актуальностью темы в современных условиях;
- степень разработанности проблемы;
- цель курсовой работы и задачи, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- описание объекта и предмета исследования;
- использованные методы исследования;
- информационная база исследования;
- теоретическое и практическое значение проведенных исследований;
- краткое описание структуры курсовой работы.

Объем введения не должен превышать 2-3 страницы печатного текста.

Основная часть

В основной части курсовой работы рассматриваются теоретические основы темы, отражаются результаты практических исследований, приводятся выводы и предложения.

Текст основной части курсовой работы делится на разделы, подразделы, которые должны быть связаны между собой логическими переходами, обеспечивающимися краткими выводами.

В каждом разделе рассматривается отдельный вопрос (аспект) исследуемой проблемы, в подразделах - отдельные части вопроса. Обычно основная часть курсовой работы состоит из трех разделов.

В первом разделе курсовой работы, как правило, дается теоретическое обоснование темы посредством формулировки основных понятий, принципов, методов, касающихся данной темы, раскрытия их социально-экономического содержания, определения степени разработанности темы. В данном разделе необходимо раскрыть и критически рассмотреть позиции различных авторов, занимавшихся данной проблемой, изучить отдельные исследованные ими вопросы. Важным моментом данного раздела является определение собственной позиции по отношению к рассматриваемой проблеме.

Во втором разделе курсовой работы, на основе анализа результатов конкретного практического исследования, обобщения опыта конкретной организации, подтверждаются или опровергаются выдвинутые в первом разделе теоретические предположения.

Третий раздел должен содержать обобщение результатов теоретических и практических исследований и предложения и рекомендации по решению анализируемой проблемы.

В зависимости от особенностей выполняемой курсовой работы основная часть излагается в виде текста с аналитическими таблицами и иллюстрациями (схемами, фотографиями, графиками).

Заключение

В заключении курсовой работы подводятся итоги проведенному исследованию и содержатся обобщенное изложение основных аспектов рассмотренной проблемы и выводы. Выводы должны быть краткими и четкими, отражать суть содержания работы и практические рекомендации по решению изучаемой проблемы. Объем заключения должен быть 2,5-3 печатных страниц.

Список использованных источников и литературы

Список источников и литературы, использованных при написании курсовой работы, является обязательным элементом любой научной работы. В списке должно быть приведено библиографическое описание всей использованной, цитируемой или упомянутой в курсовой работе литературы. При этом в список можно включить и литературу, изученную, но не использованную напрямую при выполнении курсовой работы.