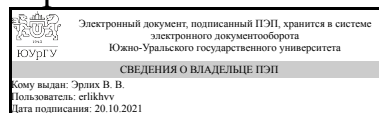


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



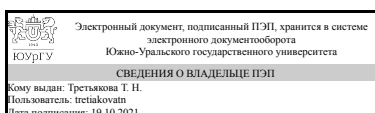
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

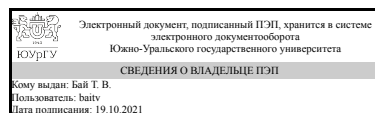
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

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



Т. Н. Третьякова

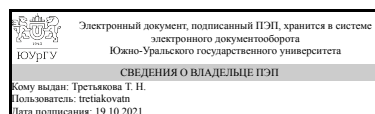
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент (кн)



Т. В. Бай

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать представление о системах управления качеством предоставления услуг в туризме и гостиничном деле. Задачи дисциплины: 1. Знакомство с основными системами управления качеством услуг. 2. Изучение методов, используемых в оценке качества услуг. 3. Всеобщее управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

Краткое содержание дисциплины

Дисциплина направлена на изучение показателей качества туристских услуг, услуг средств размещения как объектов управления. Приведены методология управления качеством туристских и гостиничных услуг, методы оценки удовлетворенности ими потребителями. Освещены современная модель управления качеством в туризме и гостеприимстве на базе системного подхода; требования международных стандартов систем менеджмента качества; системы менеджмента качества на основе принципа TQM.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: системы качества, порядок их разработки, сертификации, внедрения и проведения аудита Умеет: методы оценки и контроля качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии Имеет практический опыт: анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знает: задачи, направления и методы принятия управленческих решений в туризме в ходе обслуживания потребителя туристских услуг Умеет: принимать управленческие решения в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителя туристских услуг Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителя туристских услуг
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает: основные понятия и показатели качества обслуживания; международные и национальные стандарты; состояние рынка труда и требования к персоналу предприятий сферы туризма и гостеприимства, содержание профессиональных стандартов и должностных инструкций Умеет: оценивать и контролировать качество продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии Имеет практический опыт: разработки стандартов качества и норм безопасности

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.32 Мировая культура и искусство, 1.О.25 Основы туризма, 1.О.05 Математика, 1.О.11 Концепции современного естествознания, 1.О.06 Информатика, 1.О.14 Культурология, 1.О.04 Философия, 1.О.16 Сервисология, 1.О.03 История, 1.О.31 Историко-культурное наследие региона, 1.О.19 Менеджмент, 1.О.22 Экология, 1.О.28 Статистика, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	1.О.17 Туристско-рекреационное проектирование

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

Дисциплина	Требования
1.О.06 Информатика	Знает: основные понятия информатики; методы сбора, передачи, обработки, накопления и систематизации информационных материалов, программные средства реализации информационных процессов, принципы и методы современных информационных технологий в индустрии туризма, общие и специализированные пакеты прикладных программ Умеет: использовать современную операционную систему, текстовые процессоры и графический редакторы для обеспечения профессиональной деятельности, применять современное программное обеспечение в туристской сфере, применять общие и специализированные пакеты прикладных программ для поиска информации при решении профессиональных задач Имеет практический опыт: создания текстовых документов, ведения профессиональной документации и иллюстративно-презентационных материалов, работы с современными телекоммуникационными системами и компьютерными сетями в туризме, использования общих и специализированных прикладных программ для решения задач профессиональной деятельности
1.О.11 Концепции современного естествознания	Знает: основные законы и специфику

	<p>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: владения инструментальной базой современного естествознания и методами обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли, выбора естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли</p>
1.О.32 Мировая культура и искусство	<p>Знает: базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства , 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 Умеет: критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека, использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов</p>
1.О.19 Менеджмент	<p>Знает: основные понятия, виды и технологии организационно- управленческой деятельности в туристской индустрии, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии , организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных</p>

	<p>подразделений предприятий туристской индустрии, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий туристской индустрии, принятия решений в туристской индустрии</p>
1.О.28 Статистика	<p>Знает: систему показателей статистики туризма, принципы и методы расчета основных показателей в статистике туризма, основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации, основные базы хранения и обработки статистической информации по разным типам и видам туризма в России и за рубежом Умеет: составлять, понимать и анализировать статистическую отчетность в сфере туризма как основную форму статистического наблюдения в статистике туризма, осуществлять поиск и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных, анализировать статистические данные по разным типам и видам туризма в России и за рубежом Имеет практический опыт: изучения массовых туристских явлений и процессов, поддающихся количественной оценке, статистической обработки информации, практического применения статистических данных по разным типам и видам туризма в России и за рубежом</p>
1.О.22 Экология	<p>Знает: основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования, предмет, объект и методы экологического мониторинга, основные меры по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации Умеет: оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы, осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и анализировать результаты мониторинга, обеспечивать нормы санитарно-эпидемиологического благополучия персонала и населения Имеет практический опыт: выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе туристской деятельности, навыками мониторинга на территориях с различными видами хозяйственного освоения территорий в туристских целях, адекватно оценивать</p>

	<p>обстановку в условиях чрезвычайной ситуации и (или) при возникновении угрозы распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, в иных случаях, ставящих под угрозу жизнь, здоровье или нормальные жизненные условия населения</p>
1.О.25 Основы туризма	<p>Знает: структуру туристской индустрии, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма, специфику туризма как особого вида деятельности и основные принципы функционирования туристской индустрии Умеет: применять методы обработки и интерпретации информации в туристской деятельности, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма Имеет практический опыт: создания туристских программ в условиях региона, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме</p>
1.О.16 Сервисология	<p>Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, правила и технику безопасности обслуживания потребителей в туристской индустрии Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей, определять потребительский статус туристских услуг, применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей в туристской индустрии Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей, осуществления клиентоориентированных коммуникаций и предоставления качественных туристских услуг, безопасного обслуживания потребителей</p>
1.О.05 Математика	<p>Знает: основные численные методы решения прикладных задач Умеет: применять методы математического анализа при решении задач прикладного характера Имеет практический опыт: самостоятельного математического анализа при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований</p>
1.О.31 Историко-культурное наследие региона	<p>Знает: закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-</p>

	<p>культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион, понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей Умеет: выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах, проводить оценку туристского потенциала ИКНР и паспортизацию объектов ИКНР для составления программ туристского обслуживания Имеет практический опыт: выделения и анализа межкультурного разнообразия проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах, анализа инновационных туристских продуктов на основе потенциала историко-культурного наследия региона</p>
1.О.03 История	<p>Знает: основные этапы и закономерности историко-культурного развития человека и человечества, историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий Умеет: анализировать мировоззренческие, социально и личностно-значимые исторические проблемы общества, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и этическом контекстах; интерпретировать историю России в контексте мирового исторического развития Имеет практический опыт: интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности, использования принципов недискриминационного взаимодействия в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
1.О.14 Культурология	<p>Знает: сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества, исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики Умеет: обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности, самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования Имеет практический опыт: владения понятийным аппаратом исследовательских подходов и практик, существующим в современном этно-</p>

	культурологическом знании, самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов
1.О.04 Философия	<p>Знает: специфику философского мировоззрения; проблематику основных отраслей философского знания; основные этапы развития философии, содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности</p> <p>Умеет: применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; применять приемы философского мировоззрения в процессе дискуссии; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию, учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и лично значимых философских проблем, формулировать варианты их решений</p> <p>Имеет практический опыт: самостоятельного философского анализа; основными понятиями языка философии; навыками работы с философскими первоисточниками, философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого</p>
Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)	<p>Знает: основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе; имеющиеся программы развития туризма в регионе, общее количество туроператоров международного въездного, выездного и внутреннего туризма (согласно ЕФРТ), особенности рынка индустрии гостеприимства в регионе, органы исполнительной власти субъекта РФ в сфере туризма, программы развития туризма в регионе</p> <p>Умеет: анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию в сфере туризма</p> <p>Имеет практический опыт: самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, выявления и анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе</p>

4. Объём и виды учебной работы

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

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 1-2)	20	20
Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4)	15	15
Подготовка к зачету	24,75	24,75
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

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

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	РАЗВИТИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ. "Звезды качества". Теория развития систем управления качеством. Интегрированный и межфункциональный процессы управления качеством. теория Тейлора. Постулаты Деминга. Развитие теории управления качеством Шухарата и Исикавы.	1
2	1	ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКОЙ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. Показатели качества услуг. Весомость показателей качества услуг. Количественная и качественная оценка показателей качества. Петля качества услуг.	1
3	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.	1
4	1	Управление системой качества в туризме и гостеприимстве. Менеджмент систем управления качеством в сфере услуг. Требования стандартов серии	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Системы управления качеством на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Исторический аспект развития систем управления качеством услуг.	1
2	1	Международные системы управления качеством. Российские системы управления качеством. Характеристика международных и Российских систем управления качеством продукции и услуг.	1
3	1	Проектирование внутренних стандартов предприятия как основы его конкурентоспособности. Этапы разработки внутренних стандартов на предприятиях туристской отрасли и их характеристика. Особенности разработки и внедрения системы качества на предприятиях туристской отрасли.	1
4	1	Управление системой качества. Ответственность руководства и подготовка кадров. Управление проектированием, документацией и данными. Закупки. Управление продукцией, услугами и процессами. Контроль системы качества.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 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	20
Управление качеством в туризме и гостиничном сервисе (подготовка к практическим 3-4)	1. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 1215 О классификации коллективных средств размещения. 2. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта; 3. Федеральный закон №132 от 24 ноября 1996 г. Об	7	15

	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	24,75

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется 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. Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 1	зачет

2	7	Текущий контроль	ФОС - 2 Методики оценки качества туристских и гостиничных услуг	1	20	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии начисления баллов: - все части задания выполнены верно – 100-85 баллов - части задания выполнены верно, но имеются недочеты, есть замечания в расчетах – 84-75 баллов - в задании есть грубые замечания, но ход выполнения верен – 74-60 баллов - работа не представлена или содержит грубые ошибки – 59-0 баллов. Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 1	зачет
3	7	Текущий 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	1	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 соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос	зачет

						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. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
УК-1	Знает: системы качества, порядок их разработки, сертификации, внедрения и проведения аудита	+	+	+	+
УК-1	Умеет: методы оценки и контроля качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии	+	+	+	+
УК-1	Имеет практический опыт: анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме	+	+	+	+
ОПК-2	Знает: задачи, направления и методы принятия управленческих решений в туризме в ходе обслуживания потребителя туристских услуг	+	+	+	+
ОПК-2	Умеет: принимать управленческие решения в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителя туристских услуг	+	+	+	+
ОПК-2	Имеет практический опыт: управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителя туристских услуг	+	+	+	+
ОПК-3	Знает: основные понятия и показатели качества обслуживания; международные и национальные стандарты; состояние рынка труда и требования к персоналу предприятий сферы туризма и гостеприимства, содержание профессиональных стандартов и должностных инструкций	+	+	+	+
ОПК-3	Умеет: оценивать и контролировать качество продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии	+	+	+	+
ОПК-3	Имеет практический опыт: разработки стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания	+	+	+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики [Текст] учеб. пособие В. Ю. Огвоздин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 286,[1] с. ил.

2. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2010. - 399 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация Учеб. пособие для вузов Б. А. Бузов. - М.: Академия, 2006. - 171,[1] с.

2. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2005. - 399, [1] с.

3. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики [Текст] учеб. пособие В. Ю. Огвоздин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 286,[1] с. ил.

4. Пономарев, С. В. Управление качеством продукции: Введение в системы менеджмента качества [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Стандартизация и сертификация" С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. - М.: Стандарты и качество, 2004. - 244 с.

5. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] учебник по специальности "Менеджмент орг." Т. А. Салимова. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2008. - 414 с. табл.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии: Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»: / Т.В. Бай – Челябинск: 2017. — 174 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Комплексные системы управления качеством в туриндустрии: Учебное пособие для направления подготовки «Туризм»: / Т.В. Бай – Челябинск: 2017. — 174 с.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронная библиотека Юрайт	Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. ООО Эксперт Системс-Автоматизированная система планирования и анализа эффективности инвестиционных проектов Project Expert for WINDOWS(бессрочно)
3. НТЦ Комплексные Системы-Gray Simulator(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Стандартинформ(бессрочно)
2. -База данных ВИНТИ РАН(бессрочно)
3. -Техэксперт(30.10.2017)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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