

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-43.03.02.01_2020_114555
Актуализировано: 25.02.2021

Рабочая программа дисциплины
Технологии обеспечения качества в туризме

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	43.03.02 шифр
	Туризм наименование
Направленность (профиль)	3-43.03.02.01 шифр
	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг наименование
Формы обучения	Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Колесова Юлия Анатольевна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг туризма и гостеприимства.
Задачи дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> 1. сформировать знания и навыки в организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг в сфере сервиса и туризма; 2. обеспечить систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятиями сервиса и туризма; 3. изучить теоретические и технологические основы обеспечения качества в туризме; 4. сформировать навык применения методов, используемых для оценки качества услуг в туристских предприятиях; 5. изучить инструменты менеджмента качества в туризме.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция УК-1

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		
Знает	Умеет	Владеет
Методы поиска, анализа и синтеза информации	Осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, решать поставленные задачи	Методами поиска, анализа и синтеза информации

Компетенция ПК-5

Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов		
Знает	Умеет	Владеет
Инновационные технологии в сфере туризма, теорию организации сервисного обслуживания в сфере туризма	Осуществлять поиск и выбор метода обращения с клиентом в процессе его контактирования с персоналом предприятий сферы туризма, составлять «портрет» своего клиента и образ предприятия сферы туризма	Навыком применять инновационные технологии в туристской деятельности

Компетенция ПК-6

Способен формировать предложение услуг, обеспечивающих удовлетворение культурных, познавательных, физических потребностей, максимально соответствующим пожеланиям туриста		
Знает	Умеет	Владеет
Теории потребностей человека, взаимоотношения персонала сферы туризма и	Прогнозировать и вести оперативный учет рыночных изменений и факторов,	Навыками проектирования коммуникационной среды, навыком формирования

потребителями	оказывающих влияние на сервисную деятельность и запросы потребителей	предложения услуг
---------------	--	-------------------

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Теоретические основы обеспечения качества	ПК-6, УК-1
2	Технологические основы обеспечения качества в туризме	ПК-5, ПК-6, УК-1
3	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-5, ПК-6, УК-1

Формы промежуточной аттестации

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения)
Экзамен	6 семестр (Очная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3	6	252	7	178	140	70	70	0	74			6

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Теоретические основы обеспечения качества»		108.00
Лекции		
Л1.1	Роль качества в современном социуме	4.00
Л1.2	Основные понятия и определения в области качества	4.00
Л1.3	Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме	6.00
Л1.4	Роль государства в обеспечении качества услуг туризма	6.00
Л1.5	Нормативно-правовое обеспечение качества услуг	6.00
Л1.6	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии	4.00
Л1.7	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг	6.00
Л1.8	Защита прав потребителей	4.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Роль качества в индустрии туризма	4.00
П1.2	Методы квалиметрии, используемые для оценки качества услуг в туристских предприятиях	4.00
П1.3	Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	4.00
П1.4	Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма	4.00
П1.5	Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)	4.00
П1.6	Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма	4.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Самостоятельная работа по подготовке к текущей аттестации	24.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	20.00
Раздел 2 «Технологические основы обеспечения качества в туризме»		117.00
Лекции		
Л2.1	Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии туризма	4.00
Л2.2	Инструменты менеджмента качества в туризме	6.00
Л2.3	Разработка политики в области качества для туристского предприятия	6.00
Л2.4	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	6.00

Л2.5	Этапы развития управления качеством.	4.00
Л2.6	Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства.	4.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туристских организациях	4.00
П2.2	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания	4.00
П2.3	Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена	4.00
П2.4	Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации	6.00
П2.5	Семь инструментов управления качеством услуг в туризме	4.00
П2.6	Система менеджмента качества	6.00
П2.7	Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы	4.00
П2.8	Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций	4.00
П2.9	Карта качества обслуживания	6.00
П2.10	Модель «значимость-удовлетворенность»	4.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Самостоятельная работа по подготовке к текущей аттестации	25.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	15.50
Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		27.00
ЭЗ.1	Подготовка к сдаче экзамена	24.50
КВР3.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР3.2	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		252.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся ознакамливаются на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

- 1) Вяликов, Д. С. Разработка мероприятий по повышению качества услуг населению / Д.С. Вяликов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 108 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89579/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 2) Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 48 с. - ISBN 978-5-905845-82-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 3) Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В.В. Колочева. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 99 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-3476-5 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 4) Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг : учебное пособие / В.И. Федюков. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2015. - 104 с. - ISBN 978-5-8158-1498-1 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

- 1) Блесткина, Татьяна Владимировна. Процессы в системе менеджмента качества : видеолекция: дисциплина "Управление качеством услуг в телекоммуникациях" / Т. В. Блесткина ; ВятГУ, ФМиС, каф. МиМ. - Киров : ВятГУ, [2017]. - Б. ц. - URL: <https://online.vyatsu.ru/content/protsessy-v-sisteme-menedzhmenta-kachestva> (дата обращения: 07.07.2017). - Режим доступа: Видеолекция ВятГУ. - Изображение : видео.
- 2) Цопкало, Л. А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании : учебное пособие / Л.А. Цопкало. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 230 с. - ISBN 978-5-7782-2156-7 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228955/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

- 1) Сборник кейс-заданий : учебно-методическое пособие для организации контроля самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 "Сервис" и 43.03.02 "Туризм" для всех форм и профилей обучения / ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. СТТД ; сост. А. С. Касанов [и др.]. - Киров : ВятГУ, 2020. - 108 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 27.01.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

Электронные образовательные ресурсы

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-43.03.02.01
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN
ЭКРАН ПРОЕКЦИОННЫЙ DIGIS DSOB-1106

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=114555