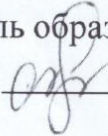




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

СОЦИАЛЬНО – ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной Программы  Л.Б. Байсултанова	Директор института (декан факультета)  М.С. Тамазов
«24» 05 2022 г.	«24» 05 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Направление подготовки (специальность)
43.04.02 - ТУРИЗМ

Программа
Туризм: эволюция, структура, менеджмент, маркетинг

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Нальчик – 2022

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» /сост. Л.Б. Байсултанова – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2022. - 38 с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» проектного модуля (Б1.В.ДВ.03.01) по направлению подготовки «Туризм».

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (квалификация (степень) «Магистр»), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 556 от 15.06.2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1. Содержание разделов	7
4.2. Структура дисциплины	9
4.3. Лекционные занятия	10
4.4. Практические занятия (семинары)	12
4.5. Лабораторные работы	12
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины	12
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	13
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля	13
5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» для устного опроса на практических занятиях.	13
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов	15
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля	18
5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки	18
5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам	20
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации	22
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	24
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	27
7.1. Основная литература	27
7.2. Дополнительная литература	28
7.3. Интернет-ресурсы	27
7.4. Методические указания по проведению учебных занятий	29
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	36
8.1. Требования к материально-техническому обеспечению	36
8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	36

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью курса «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»: является изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, нормативно - правовых документов, а так же подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг. Обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий гостиничного бизнеса.

Достижение поставленной цели осуществляется посредством решения следующих основных задач:

- изучение основных инструментов управления контактным персоналом индустрии гостеприимства в системе внутреннего маркетинга;
- описание взаимосвязи качества услуг и уровня развития системы внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства;
- ознакомление с основными способами оценки удовлетворенности персонала методами и результатами внутренним маркетингом на предприятии;
- освоение навыков разработки комплекса маркетинга в средствах размещения.
- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;
- формирование навыков по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме.

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015г. №282н, зарегистрирован Минюстом 26.05.2015 г., регистрационный номер №37395.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» является дисциплиной проектного модуля (Б1.В.ДВ.03.01) по направлению подготовки «Туризм».

Изучение основ данной учебной дисциплины, получаемые при этом знания и формируемые навыки, дополняются и углубляются при изучении других учебных курсов в рамках основной образовательной программы: «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности», «Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территории», «Инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания», и др.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенции ПКС-1 определяется в период государственной итоговой аттестации.

При освоении дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса» 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

- способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий (ПКС-1).

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
С	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	7	Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса <i>Необходимые знания:</i> Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон. Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий. Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса. Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.	С/02.7	7

* ПС 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015г. №282н, зарегистрирован Минюстом 26.05.2015 г., регистрационный номер №37395

В результате освоения дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория универсальных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Системное и критическое мышление	ПКС-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ПКС-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии	Знать: - базовые понятия управления качеством, их сущность, взаимосвязь и взаимообусловленность; - эволюцию методов обеспечения качества в организации; - основы современных подходов к управлению качеством в

		<p>развития предприятий сферы туризма ПКС-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма</p>	<p>организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - современную концепцию качества; - механизм управления качеством в организации; - особенности проведения сертификации; - основные методы контроля и управления качеством; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать систему знаний в области управления качеством на предприятии (компании); - использовать полученные знания, с целью формирования оценки качества системы менеджмента и продукции; - применять практические навыки по оценке затрат на качество; - выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области управления качеством на предприятии; - использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения управленческих задач в области управления качеством; - систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области управления качеством, редактировать, реферировать и рецензировать тексты профессионального содержания в сфере менеджмента; - анализировать процессы управления качеством в системе гостиничного бизнеса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёмами оценки состояния предприятия (компании) с точки зрения управления качеством; - навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области управления качеством; - методами, основными приемами исследовательской деятельности в области управления качеством; - способностью поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций в
--	--	---	---

			области управления качеством; - компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности.
--	--	--	--

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание разделов

Содержание дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

Таблица 1

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.	ПКС-1	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
2	Нормативно правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».	ПКС-1	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)

		Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.		
3	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	стандарты ISO 9000 Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».	ПКС-1	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
4	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.	ПКС-1	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)

5	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг	Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции сотрудников туристской компании. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.	ПКС-1	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
---	--	---	-------	---

В столбце 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: защита практической работы (ПР), семинарские занятия (С), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т), написание реферата (Р), эссе (Э).

4.2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	1 семестр	Всего
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	144	144
Контактная работа (в часах):	34	34
Лекции (Л)	Не предусмотрены	Не предусмотрены
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Семинарские занятия (СЗ)	Не предусмотрены	Не предусмотрены
Лабораторные работы (ЛР)	Не предусмотрены	Не предусмотрены
Самостоятельная работа (в часах):	83	83

Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	Не предусмотрена	Не предусмотрена
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	Не предусмотрено	Не предусмотрено
Реферат (Р)	10	10
Эссе (Э)	20	20
Контрольная работа (К)	20	20
Самостоятельное изучение разделов	13	13
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	20	20
Подготовка и сдача экзамена	27	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен	

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических/семинарских занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических/семинарских занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

4.3. Лекционные занятия

Таблица 3

№ п/п		Тема
1.	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	Цель и задачи изучения темы изучить: Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.
2.	Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	Цель и задачи изучения темы изучить: Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 « Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги

		<p>населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.</p>
3.	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	<p>Цель и задачи изучения темы изучить: стандарты ISO 9000 Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».</p>
4.	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	<p>Цель и задачи изучения темы изучить: Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.</p>
5.	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг	<p>Цель и задачи изучения темы изучить: Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма.</p>

		Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции сотрудников туристской компании. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.
--	--	--

4.4. Практические занятия (семинары)

Таблица 4

№ п/п	Тема
1.	Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.
2.	Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги.
3.	Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Должностные инструкции сотрудников туристской компании.
4.	Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества. Механизм сквозного управления качеством продукции.
5.	Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.

4.5. Лабораторные работы

Таблица 5

№	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг.
2.	Должностные инструкции сотрудников туристской компании. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Теоретические основы ценообразования
3.	Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.
4.	Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества.
5.	Продукция как составная часть услуги туризма. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания

5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» для устного опроса на практических занятиях.

Контролируемая компетенция ПКС-1.

Самостоятельная работа 1. Объекты управления качеством в туризме

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определения терминов:
 - Управление,
 - Функция управления,
 - Система,
 - Качество.
 2. В чем отличие «системного подхода» от «комплексного подхода» в управлении качеством продукции?
 3. Что подразумевает термин «индустрия гостеприимства»?
 4. Назовите типы предприятий, участвующих в создании комплексной туристской услуги.
 5. Как соотносятся структура потребностей путешественников и структура туристского продукта?
 6. Перечислите элементы, из которых формируется структура туристского продукта.
 7. Какова принципиальная схема организационной структуры предприятия?
- Дайте словесное описание и приведите графическую схему.

Задания для самостоятельной работы:

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Что установил первый отечественный стандарт?
3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги?
4. Что такое «условия обслуживания»?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Объекты стандартизации в туризме.

Самостоятельная работа 2. Терминология по управлению качеством в сфере услуг.

Вопросы для самопроверки:

1. Для чего проводятся классификации объектов?
2. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся классификации объектов управления качеством в туризме.
3. Перечислите классифицируемые объекты в сфере туризма.

Задания для самостоятельной работы:

1. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
2. Проанализируйте структуру этого документа.
3. Каковы этапы создания и утверждения этого документов?
4. Каковы этапы создания и утверждения этого документов?
5. Кем и как применяется данный документ?

Самостоятельная работа 3. Современные концепции управления качеством.

Вопросы для самопроверки:

1. Ознакомьтесь с содержанием концепций управления качеством ведущих зарубежных специалистов-теоретиков по управлению качеством: Эдвард а Деминга, Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
2. Проведите сравнительный анализ их теоретических позиций.
3. Результаты анализа представьте в виде сводной сравнительной таблицы.
4. Назовите методы управления качеством и их возможные формы проявления в туристских предприятиях.

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьтесь к обсуждению результатов сравнительного анализа концепций управления качеством на Коллоквиуме.

Самостоятельная работа 4. Оценка качества в туризме.

Вопросы для самопроверки:

1. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг?
2. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
3. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)»
4. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
5. Назовите требования к показателям качества услуг.
6. Назовите цели применения показателей качества.
7. Какова номенклатура основных групп показателей качества.

Задания для самостоятельной работы:

1. Проведите исследование отзывов гостей о полученных услугах и условиях обслуживании в предприятиях сферы туризма (по материалам сети Интернет).

В ходе работы выявить:

- 1) параметры турпродукта важные для гостей;
- 2) кем проводится оценка качества услуг в туризме?
- 3) что оценивается?

- 4) на основе каких процедур проводится оценка качества услуг?
- 5) как связаны параметры турпродукта с классификацией потребителей, туристских услуг (по видам), условий обслуживания?

Результаты исследования представьте в форме Отчета.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Какие этапы жизненного цикла услуги обозначены в данном стандарте?
2. Какие показатели качества характеризуют возможности предприятия по предоставлению услуги?
3. Что говорится о показателях профессионального уровня персонала предприятия?
4. Что отражают показатели профессиональной этики
5. В каких документах отображаются показатели качества услуг?

Самостоятельная работа 5. Контроль качества.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних?
2. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.

Задания для самостоятельной работы:

1. В чем смысл процедуры сертификации?
2. Как организована процедура проведения сертификации услуг?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Связи между процедурами сертификации и лицензирования

Самостоятельная работа 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма.

Вопросы для самопроверки:

1. Какова структура документа Закон РФ «О техническом регулировании»?
2. Назовите задачи технического регулирования.
3. Какие виды стандартов применяются в современной системе стандартизации?
4. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов.
5. Кто разрабатывает стандарты Российской Федерации?

Задания для самостоятельной работы:

1. На документы, каких типов ссылается данный стандарт?
2. Дайте определение термина "организация".
3. Перечислите объекты стандартизации внутри организации.
4. Каким документам не должны противоречить стандарты организации?
5. Назовите порядок (этапы) разработки и утверждения стандартов организации.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Какова структура документа «Стандарт организации»?
2. Кто должен соблюдать требования стандартов организации?
3. Сколько Федеральных Законов принято во внимание при разработке данного ГОСТа?
4. Как может выглядеть перечень стандартов туристской фирмы по Вашему мнению?
5. Как может выглядеть перечень стандартов туристской гостиницы по Вашему мнению?

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов.

Контролируемая компетенция ПКС-1.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объём реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 70%

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
4. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
5. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта.
6. Технологии создания гостиничного продукта.
7. Функционально-организационная структура гостиницы.

8. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
10. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
11. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
12. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
13. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.

Эссе представляет собой доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников или краткое изложение книги, статьи, исследования, а также доклад с таким изложением.

Написание и защита эссе на аудиторном занятии используется в дисциплине «Страхование» в целях приобретения обучающимся необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме страховой деятельности, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью эссе обучающийся глубже постигает наиболее сложные проблемы данной дисциплины, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Примерные темы эссе:

1. Внутренний маркетинг в системе управления качеством услуг индустрии гостеприимства.
2. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на базе развития внутреннего маркетинга.
3. Формирование моделей внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Клиентоориентированный подход в управлении предприятием гостеприимства.
5. Разработка модели внутреннего маркетинга на предприятии индустрии гостеприимства.
6. Контактный персонал как маркетинговый актив предприятия индустрии гостеприимства.
7. Внутренний маркетинг в управлении внутрикорпоративными рынками предприятий индустрии гостеприимства.
8. Международные модели маркетинга услуг и их влияние на развитие внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимства.
9. Методы и средства продвижения продукта «работа» на внутренних рынках.
10. Комплекс внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимств.

Требования к эссе:

Подготовка и публичная защита эссе способствует формированию речевой культуры у будущего магистра, закреплению его знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления истории и современности, вести научную полемику.

Введение эссе необходимо для обоснования актуальности темы и предполагаемого метода рассуждения. Основная часть эссе содержит рассуждения по теме, то есть раскрытие темы, ответ на поставленные вопросы, аргументы, примеры и так далее. Все существенное содержание работы должно быть изложено в основной части. Заключение эссе должно содержать выводы и рекомендации по выбранной теме исследования. Эссе должно отвечать требованиям читабельности, последовательности и логичности.

Общий объём эссе 5-7 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25; Рисунки должны создаваться в циклических редакторах или как рисунок Microsoft Word (сгруппированный). Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только

стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Уровень оригинальности текста – 70%.

Критерии оценки эссе

5 баллов ставится, если обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к публичной коммуникации;

4 балла – обучающийся достаточно полно, но без творческих находок выполнил возложенные на него задачи;

3 балла – обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы;

менее 3 баллов – обучающийся выполнил лишь отдельные несущественные поручения;

0 баллов – задание не выполнено.

5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки.

Контролируемая компетенция ПКС-1.

Вариант №1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a. исследовательская;
 - b. потребительская (пользовательская);
 - c. ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

- b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- a) спрос;
- b) потребность;
- c) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- a) неразрывность производства и потребления услуги;
- b) несохраняемость услуг;
- c) незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- b) предоставление информации клиенту;
- c) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

- a) способность к хранению и транспортировке;
- b) неотделимость от своего источника;
- c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
- b) услуги организаций общественного питания;
- c) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- a) удовлетворение человеческих потребностей;
- b) исследование рынка услуг;
- c) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

- a) зона ремонта бытовой техники;
- b) рабочее место парикмахера;
- c) рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

- a) в общественной деятельности,
- b) во сне;
- c) в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;
- c) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

с) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

а) 0 – 45см;

б) 45 – 120 см;

с) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

с) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

а) социальный статус;

б) выгода;

с) мотив.

22. Характеристика услуг:

а) неопределенность качества;

б) могут накапливаться;

с) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

а) неоднородность;

б) индивидуальность;

с) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

б) соответствие техническим условиям и стандартам;

с) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам.

Контролируемая компетенция ПКС-1.

Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса.

Классификация показателей качества и методы их определения Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и

эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.

Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM.

Международные стандарты ISO 9000 Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма

Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 5. Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество

туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции сотрудников туристской компании. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.

Литература [1,2,3,4,5]

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» в виде проведения зачета.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

Вопросы к экзамену (зачету).

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги

5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП. 24. Система управления качеством «Six sigma»
24. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
25. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
26. Сущность и использование метода стратификации.
27. Сущность и использование метода разброса.
28. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
29. Сущность и использование диаграммы Парето.
30. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
31. Модель европейской премии по качеству.
32. Российская премия по качеству.
33. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
34. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
35. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
36. Экономические проблемы управления качеством.
37. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
38. Цели добровольной сертификации.
39. Цели обязательной сертификации.
40. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?
41. Решение задач

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно

высок уровень владения материалом. В процессе ответа на зачете допускаются ошибки и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» во втором семестре является зачет.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знание материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки

в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить реализацию компетенции ПКС-1.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7

Категория универсальных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
Системное и критическое мышление	ПКС-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ПКС-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономический и обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма ПКС-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма	Знать: - базовые понятия управления качеством, их сущность, взаимосвязь и взаимообусловленность; - эволюцию методов обеспечения качества в организации; - основы современных подходов к управлению качеством в организации; - современную концепцию качества; - механизм управления качеством в организации; - особенности проведения сертификации; - основные методы контроля и управления качеством;	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.3.).
			Уметь: - использовать систему знаний в области управления качеством на предприятии	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2). типовые оценочные материалы для

			<p>(компаний);</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания, с целью формирования оценки качества системы менеджмента и продукции; - применять практические навыки по оценке затрат на качество; - выявлять проблемы при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения в области управления качеством на предприятии; - использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения управленческих задач в области управления качеством; - систематизировать, обобщать информацию, готовить обзоры по вопросам в области управления качеством, редактировать, реферировать и рецензировать тексты профессионального содержания в сфере менеджмента; - анализировать процессы управления качеством в системе гостиничного бизнеса; 	<p>рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);</p>
			<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёмами оценки состояния предприятия (компаний) с точки зрения управления 	<p> типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);</p>

			<p>качеством;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками самостоятельного овладения новыми знаниями в области управления качеством; - методами, основными приемами исследовательской деятельности в области управления качеством; - способностью поставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций в области управления качеством; - компьютерными методами сбора, хранения и обработки (редактирования) информации, применяемыми в сфере профессиональной деятельности. 	<p>типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);</p>
--	--	--	--	--

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего магистра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции ПКС-1.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

1. Захарова Н.А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Захарова Н.А.. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93550.html>
2. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие / Е.В. Храпова [и др.].. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 157 с. — ISBN 978-5-8149-3164-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115442.html>
3. Чернова Е.В. Управление качеством на предприятии общественного питания : учебное пособие / Чернова Е.В., Барсукова Н.В.. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022.

— 234 с. — ISBN 978-5-6044302-1-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99735.html>

7.2 Дополнительная литература

4. Воронцова Н.В. Управление качеством : учебное пособие для СПО / Воронцова Н.В.. — Саратов : Профобразование, 2022. — 154 с. — ISBN 978-5-4488-1258-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106866.html>

5. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

6. Никулина, Ю. Н. Налогообложение в индустрии гостеприимства: практикум / Ю. Н. Никулина. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2020. — 119 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/24341.html>

7. Управление качеством : методическое пособие / . — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 56 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106596.html>

8. 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: <https://www.iprbookshop.ru/87198.html>

9. Янушевская М.Н. Аудит систем качества и сертификация : учебное пособие для СПО / Янушевская М.Н.. — Саратов : Профобразование, 2022. — 102 с. — ISBN 978-5-4488-0926-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99923.html> (дата обращения: 29.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/99923>

7.3. Интернет-ресурсы

10. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов – International Hotels & Restaurants Association. www.ih-ra.com

11. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации.- www.russiatourism.ru

12. Федеральная служба государственной статистики- <http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main>

13. электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	Управление качеством туристских услуг и обслуживания	http://iprbookshop.ru/	Электронно-библиотечная система (ЭБС IPR BOOKS)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	Управление качеством туристских услуг и обслуживания	http://www.scopus.com	Реферативная база данных SciVerse Scopus	

4.	Управление качеством туристских услуг и обслуживания	http://webofknowledge.com	Аналитическая и цитатная база данных Web of Science (WOS)	
----	--	---	---	--

7.4. Методические указания по проведению учебных занятий

Учебная работа по дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Доля контактной учебной работы в общем объеме времени, отведенном для изучения дисциплины, составляет 44,4 % (в том числе лекционных занятий – 14,8%, практических занятий – 29,6%), доля самостоятельной работы – 55 %. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.04.02 Туризм: Туризм: эволюция, структура, менеджмент, маркетинг.

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» для магистрантов

Цель курса «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» - овладение теоретическими и практическими знаниями ценообразования в гостиничном деле, исследование современной практики формирования контрактных цен, изучение методики и особенностей ценообразования на различные виды услуг гостиничного предприятия, а также расширение на базе полученных знаний кругозора и компетентности в области управления гостиничным предприятием.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование магистрантами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в

этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих магистранту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно

иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к зачету должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то

внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это небольшое по объему сочинение, не претендующее на полноту изложения материала. Эссе содержит основные мысли на заданную тему, излагается лаконично и сжато. Однако ответ на поставленный в названии к эссе вопрос должен быть дан, или, если тема сформулирована в виде утверждения, то оно должно быть подтверждено или опровергнуто.

В курсе планируется написание как минимум два эссе в течение семестра, которые охватывают все темы дисциплины. Темы эссе объявляются заранее, поэтому у студентов есть возможность внимательно поработать с литературой и другими источниками информации, задать интересующие вопросы преподавателю, кратко сформулировать основные мысли, касающиеся вопроса эссе.

При написании эссе обычно используется ряд источников, которые служат базой для личных рассуждений автора, но которые не обязательно указывать в конце сочинения (однако при желании в конце эссе может быть приведен список используемой литературы). Использованные источники позволяют автору дать содержательный и обоснованный ответ на вопрос темы эссе, а также обосновать личную точку зрения на затрагиваемую проблему. Источниками могут быть как учебные пособия, так и публицистические и научные статьи в периодической печати и Интернете. В эссе может быть использована статистика для подтверждения высказываний, однако в силу небольшого объема сочинения, эссе не должно быть перегружено цифрами.

Стиль эссе – научный. Требования к объему эссе по данной дисциплине – 5-7 страниц текста формата А4 шрифт размера 14, интервал 1,5. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание

аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

Зачет во втором семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К зачету допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На зачете студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к зачету включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного зачета на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) зачета выражается оценками:

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знание основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала.

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» по направлению подготовки 43.04.02 Туризм на _____ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры экономики и менеджмента в туризме, протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой _____ /А.Г.Карашева/, _____ 20 ____ г.