

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ Голобородько А.Ю.
« ____ » _____ 20__ г.

**Рабочая программа дисциплины
Управление качеством туристских услуг**

направление 43.03.02 Туризм
направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора _____ года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс Вид занятий | 2 | | 3 | | Итого | |
|---------------------|-----|-----|----|----|-------|-----|
| | УП | РП | УП | РП | | |
| Лекции | 6 | 6 | | | 6 | 6 |
| Практические | 8 | 8 | 4 | 4 | 12 | 12 |
| Итого ауд. | 14 | 14 | 4 | 4 | 18 | 18 |
| Контактная работа | 14 | 14 | 4 | 4 | 18 | 18 |
| Сам. работа | 126 | 126 | 59 | 59 | 185 | 185 |
| Часы на контроль | 4 | 4 | 9 | 9 | 13 | 13 |
| Итого | 144 | 144 | 72 | 72 | 216 | 216 |

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): д-р экон. наук, Проф., Стаханов Д.В. _____

Зав. кафедрой: Сердюкова Ю.А. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|---|
| 1.1 | исследование основных методических приемов управления качеством в организациях сферы туризма и применение их на практике, в реальных экономических условия. |
|-----|---|

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| |
|---|
| ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства. |
| ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов сферы туризма и гостеприимства |
| ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы |
| ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами |
| ОПК-3.3: Осуществляет контроль требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| ПК-1.1: Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя |
| ПК-1.2: Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг |
| ПК-1.3: Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| |
|---|
| Знать: |
| Принципы развития и закономерности функционирования туристских организаций; основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельность туристских организаций; основные бизнес-процессы туристских организаций |
| Уметь: |
| Ориентироваться в системе законодательства и нормативно-правовых актов в туристской деятельности; измерять и анализировать количественные и качественные показатели при разработке стратегии управления качеством в туристских организациях; эффективно применять инструментарий менеджмента качества. |
| Владеть: |
| реализации управленческих решений в области менеджмента качества туристских организаций; деловых коммуникаций и анализа законодательных актов в области туризма; в определении качества туристского продукта, услуги |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|-------------|--|----------------|-------|--|-------------------------------|
| | Раздел 1. Основы управления качеством туристических услуг | | | | |
| 1.1 | Тема 1. 1 Общее представление о управлении качеством туристических услуг Понятие, сущность, цели и задачи управления качеством туристических услуг. Основные понятия, научные подходы в управлении качеством туристических услуг. Эволюция представлений об управлении качеством. Особенности деятельности менеджера в области качества. /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.2 | Тема 1. 1 Общее представление о управлении качеством туристических услуг Понятие, сущность, цели и задачи управления качеством туристических услуг. Основные понятия, научные подходы в управлении качеством туристических услуг. Эволюция представлений об управлении качеством. Особенности деятельности менеджера в области качества. /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |

| | | | | | |
|------|---|---|----|--|-------------------------------|
| 1.3 | Тема 1. 1 Общее представление о управлении качеством туристических услуг Понятие, сущность, цели и задачи управления качеством туристических услуг. Основные понятия, научные подходы в управлении качеством туристических услуг. Эволюция представлений об управлении качеством. Особенности деятельности менеджера в области качества. Работа с использованием MS Office /Ср/ | 2 | 42 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.4 | Тема 1. 2 Методологические основы управления качеством туристических услуг Принципы управления качеством туристических услуг. Методы управления качеством. Контроль качества и профилактика брака. /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.5 | Тема 1. 2 Методологические основы управления качеством туристических услуг Принципы управления качеством туристических услуг. Методы управления качеством. Контроль качества и профилактика брака. /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.6 | Тема 1. 2 Методологические основы управления качеством туристических услуг Принципы управления качеством туристических услуг. Методы управления качеством. Контроль качества и профилактика брака. Работа с использованием MS Office /Ср/ | 2 | 42 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.7 | Тема 1. 3 Основы управления качеством туристических услуг Основные понятия управления качеством туристических услуг. Принципы планирования и прогнозирования на предприятиях торговой сферы. Основы взаимодействия с поставщиками, посредниками и покупателями. /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.8 | Тема 1. 3 Основы управления качеством туристических услуг Основные понятия управления качеством туристических услуг. Принципы планирования и прогнозирования на предприятиях торговой сферы. Основы взаимодействия с поставщиками, посредниками и покупателями. /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.9 | Тема 1. 3 Основы управления качеством туристических услуг Основные понятия управления качеством туристических услуг. Принципы планирования и прогнозирования на предприятиях торговой сферы. Основы взаимодействия с поставщиками, посредниками и покупателями. Работа с использованием MS Office /Ср/ | 2 | 42 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 1.10 | /Зачёт/ | 2 | 4 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |

| Раздел 2. Законодательная база и стандартизация. | | | | | |
|---|--|---|----|--|-------------------------------|
| 2.1 | Тема 2. 1 Стандартизация, сертификация, законодательная база менеджмента качества. Особенности международного менеджмента качества. Стандарты ИСО. Российское законодательство в области управления качеством. Порядок проведения сертификации в РФ. Система стандартов РФ. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 2.2 | Тема 2. 1 Стандартизация, сертификация, законодательная база менеджмента качества. Особенности международного менеджмента качества. Стандарты ИСО. Российское законодательство в области управления качеством. Порядок проведения сертификации в РФ. Система стандартов РФ. Работа с использованием MS Office /Ср/ | 3 | 19 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 2.3 | Тема 2. 2 Законодательная база, регулирующая деятельность торговых организаций Закон о торговле. Закон о правах потребителей. Влияние законодательной базы на принятие управленческих решений в организациях сферы торговли /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 2.4 | Тема 2. 2 Законодательная база, регулирующая деятельность торговых организаций Закон о торговле. Закон о правах потребителей. Влияние законодательной базы на принятие управленческих решений в организациях сферы туризма. Работа с использованием MS Office /Ср/ | 3 | 20 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 2.5 | Тема 2. 3 Особенности взаимодействия с потребителем, как основа менеджмента качеством. Основные принципы менеджмента качества. Показатели качества деятельности торговой организации. Маркетинговый анализ и качество торговли. Формирования и укрепление конкурентных позиций туристской организации. Работа с использованием MS Office /Ср/ | 3 | 20 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |
| 2.6 | /Экзамен/ | 3 | 9 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 |

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|--|---------|----------|-------------------|----------|
|--|---------|----------|-------------------|----------|

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|---------------------------------|--|--|---|
| Л1.1 | Акцораева Н. Г. | Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие | Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019 | http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л1.2 | Минько, Э. В., Минько, А. Э. | Менеджмент качества продукции и процессов: учебное пособие | Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017 | http://www.iprbookshop.ru/74226.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

5.2. Дополнительная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|--|--|--|---|
| Л2.1 | Саморуков В. И. | Управление качеством. Международные системы управления качеством: рабочая тетрадь | Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2019 | http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560934 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.2 | Мачкин Ю. Е. | Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе: журнал | Москва: Турист, 2019 | http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573741 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.3 | Шарапов, А. И., Коршиков, В. Д., Ермаков, О. Н., Губарев, В. Я. | Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие для спо | Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020 | http://www.iprbookshop.ru/92832.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Федеральный образовательный портал ЭСМ.

Бесплатная библиотека StudySpace.

Электронная библиотека Библиотек.Ру.

Национальная экономическая энциклопедия.

И прочие материалы сети Интернет.

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.

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

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.