

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

М.В. Воронов

« 28 » декабря 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством туристского продукта»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. №. 913 н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954 н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)»).

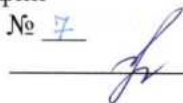
СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ЛГПУ», кандидат педагогических наук, доцент Кобзова Светлана Николаевна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «31» ноября 2023 г. № 7

И.о. заведующего кафедрой географии



Ю.Ю. Чикина

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «12» декабря 2023 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Савенков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения дисциплины «Управление качеством туристических услуг» – формирование системы теоретических знаний по применению инструментария управления качеством на предприятиях в сфере туризма, а также приобретение практических навыков оценки уровня качества выставочных услуг, разработка и внедрение систем управления качеством, адекватных влиянию предпринимательской среды. Особое внимание уделяется применению теории и методологии управления качеством как средства достижения коммерческих успехов предприятия в сфере туризма на основе эффективного использования его потенциала с ориентацией на потребителя в условиях конкурентной среды.

Задачи дисциплины:

- рассмотрение теоретических основ управления качеством, стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма;
- мониторинг качества туристических услуг;
- изучение инструментария управления качеством с учетом отраслевой специфики;
- исследование проблем в области качества на предприятиях в сфере туризма;
- рассмотрение специфики, особенностей и технологии разработки и внедрения систем качества на предприятиях в сфере туризма.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Управление качеством туристского продукта» входит в обязательную часть дисциплин подготовки студентов.

Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются: *знания* фундаментальных разделов математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; базовых туристических категорий; *умения*: применять математические методы при решении практических задач в туристской деятельности; *навыки*: владения математическими методами, математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности в туристской индустрии.

Основывается на знаниях, полученных студентами в ходе изучения дисциплин: «Организация туристской деятельности», «Туроперейтинг», «Менеджмент в туристской индустрии», «Стратегическое управление в туризме» и др.

Курс является одной из завершающих дисциплин освоения программы бакалавриата по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
-------------------	----------------------	-----------------------------------

Общепрофессиональные		
ОПК-3	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.	Знает: требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Умеет: находить и устанавливать контакты с деловыми партнерами, оказывающими необходимые услуги для формирования качественного турпродукта; демонстрировать открытое и честное отношение к потребителю туристских услуг; обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; критически оценивать эффективность использования недобросовестной рекламы и некачественных информационных материалов. Владеет навыками: обеспечения требуемого качества туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; реализации намеченных целей по повышению качества оказания услуг в туристской сфере.
Профессиональные		
ПК-1	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации, управление материальными ресурсами.	Знать: основные теоретические положения менеджмента туризма, его современное состояние и перспективы развития. Уметь: принимать эффективные управленческие решения, учитывая необходимые данные анализа организационно-управленческой ситуации для выполнения стратегических и тактических целей туристского предприятия и удовлетворения потребностей туристов; осуществлять постоянный мониторинг состояния дел организации деятельности турпредприятия с учетом социальной политики государства; корректно интерпретировать различные варианты организационно-технического и финансово-экономического обеспечения туристской деятельности, составлении сметы и калькулировании себестоимости туристско-экскурсионного продукта и иных туристских услуг для различных целевых групп потребителей. Владеть навыками: анализа и оценки состояния внешней и внутренней организационной среды туристского предприятия; управленческих решений с учетом полученных данных; управления персоналом, делегирования полномочий и контроля качества работы исполнителей.

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Управление качеством туристского продукта», должны:

знать: научные основы управления качеством услуг в сфере туризма и гостеприимства; механизм и процесс управления качеством на предприятиях в сфере туризма; организацию государственной системы стандартизации и сертификации услуг; правовые, организационные основы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туризма;

уметь: проводить мониторинг качества туристских услуг; применять инструментарий управления качеством с учетом отраслевой специфики;

владеть навыками: применения теоретических знаний о сущности и значении управления качеством в контексте разработки и внедрения систем качества, которые определяют перспективные ориентиры деятельности

предприятий в сфере туризма.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	
	Очная форма	Очно-заочная форма/ Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины	72 (2 зач. ед)	
Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов), в том числе:	24	
Лекции	10	
Семинарские занятия	-	
Практические занятия	14	
Лабораторные работы	-	
Курсовая работа / курсовой проект	-	
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	-	
Самостоятельная работа студента (всего часов)	44	
Контроль	4	
Форма аттестации	зачет	

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Тема 1. Научные основы управления качеством услуг

1.1. К вопросу развития качества. Понятие «качества»

1.2. Требования к качеству. Принципы отражения качества

1.3. Процесс управления качеством

1.4. Содержание концепции TQM

Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством

2.1. Хронология развития управления качеством

2.2. Основоположники теории управления качеством

2.3. Классические и новейшие методы менеджмента качества

2.4. Русский опыт управления качеством

Тема 3. Система управления качеством услуг

3.1. Понятие «управление качеством» и «система управления качеством»

3.2. Модель системы управления качеством

3.3. Цели и политика в области качества

3.4. Обеспечение качества

3.5. Аспекты и функции управления качеством

Тема 4. Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма

4.1. Понятие качества туристического продукта. Требования к качеству туристического продукта

4.2. Компоненты качества туристических услуг

4.3. Модель обеспечения качества туристического продукта

4.4. Проблемы качества туристического продукта

Тема 5. Управления и проектирования качества предоставления гостиничных услуг

5.1. Проблема качества предоставления гостиничных услуг

5.2. Менеджмент качества гостиничных услуг

5.3. Теория и практика управления качеством гостиничных услуг

Тема 6. Условия создания качественного сервиса на туристических и гостиничных предприятиях

6.1. Понятие сервиса и его составляющие

6.2. Условия создания качественного сервиса

6.3. Проблема качества обслуживания клиента

6.4. Оценка удовлетворения потребителя

6.5. Туристический и гостиничный сервис в России и за рубежом

Тема 7. Организация контроля качества туристических услуг

7.1. Управление качеством сервисного обеспечения турпродукта

7.2. Контроль качества услуг

Тема 8. Основы теории стандартизации и сертификации услуг

8.1. Теория стандартизации

8.2. Стандартизация в Российской Федерации

8.3. Сертификация качества продукции в Российской Федерации

Тема 9. Стандартизация и сертификации туристических услуг

9.1. Стандартизация в туризме

9.2. Сертификация в туризме

Тема 10. Лицензирование предприятий в сфере туризма

10.1. Понятие лицензирования. Основная задача лицензирования.

10.2. Особенности лицензирования в сфере туризма

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно- заочная форма/ заочная форма
8 семестр			
1.	Научные основы управления качеством услуг. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	2	
2.	Система управления качеством услуг	2	

3.	Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма	2	
4.	Управления и проектирования качества предоставления гостиничных услуг	2	
5.	Условия создания качественного сервиса на туристических и гостиничных предприятиях. Организация контроля качества туристических услуг	2	
Итого:		10	

4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно- заочная форма/ заочная форма
8 семестр			
1.	Научные основы управления качеством услуг	4	
2.	Система управления качеством услуг	2	
3.	Основы теории стандартизации и сертификации услуг	2	
4.	Стандартизация и сертификации туристических услуг	4	
5.	Лицензирование предприятий в сфере туризма	2	
Итого:		14	

4.5. Лабораторные работы. Не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Очно- заочная форма/ заочная форма
8 семестр				
1.	Управление качеством как специализированный вид управленческой деятельности	Составление тезисов	4	
2.	Качество в системе японского управления	Конспект	10	
3.	Лучший американский опыт управления качеством товаров и услуг	Конспект	10	
4.	Построение системы качества в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000	Составление тезисов	10	
5.	Европейская стандартизация	Составление тезисов	5	
6.	Аудит системы качества	Составление тезисов	5	

Итого:			44	
5.	Контроль самостоятельной работы студентов	Все виды работ	4	
Итого:			48	

4.7. Курсовые работы / проекты. Не предусмотрены.

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

– *проблемное обучение*: создание в процессе чтения лекций проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности студентов с целью управления основными областями знаний проектов.

– *информационные технологии*: использование электронных образовательных ресурсов при подготовке к лекциям, лабораторным занятиям; использование при чтении лекций учебных фильмов и мультимедийных презентаций в программе Microsoft Power Point.

– *проектные технологии*: метод проектов ориентирован на интерес, на творческую самореализацию личности учащегося, развитие его интеллектуальных возможностей, проектно-творческих способностей в процессе деятельности по проектированию объектов туризма и курортно-рекреационных районов в различных природных условиях.

– *технология группового обучения*: работа студентов в группе при выполнении заданий практических работ, использование на аудиторных занятиях методов групповой работы (дискуссии, группового опроса, взаимной проверки групп, рецензирование работы группы), разработка групповых учебных проектов.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим семинарские / лабораторные работы по дисциплинам в различных формах: защита семинарских / лабораторных работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного зачета (очная форма).

Система оценивания учебных дисциплин студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (приложении).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

А) основная литература:

1. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник, - 2е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 224 с.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 253 с.
3. Протасова, Л. Г. Управление качеством в сфере услуг: монография / Л.Г. Протасова, О.В. Плиски; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2010. – 176 с.
4. Шестопа́л, Ю. Т. Управление качеством: учеб. пособие / Ю.Т. Шестопа́л, В.Д. Дорофеев и др. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 331 с.

Б) дополнительная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме / Г. М. Дехтярь. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 256 с.
2. Ершов, А. К. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / А.К. Ершов. – М. : Университетская книга: Логос, 2008. – 288 с.
3. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие / В.В. Ефимов. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 232 с.
4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2000. – 216 с.
5. Крылова, Г. Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. – М. : Изд- во стандартов, 1992. – 140 с.
6. Окрепилов, В. В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. – М. : Экономика, 2000. – 639 с.

В) Интернет-ресурсы:

1. Гарант : правовая система РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.Ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.
2. Консультант плюс : правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garantt.Ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, компьютер/ноутбук) комплект электронных презентаций, настенные карты, атласы.

Практические работы: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) комплект электронных презентаций, настенные карты, атласы, комплекты чертежных инструментов, калькуляторы.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]