Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра экономики и управления

Утверждаю:
Председатель Ученого Совета
Курганского филиала
ОУП ВО «АТиСО»
_____ В.Г.Роговая
протокол № 5 от 28.04.2016.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле

Направление подготовки : 43.03.02 «Туризм»

Форма обучения: очная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.15

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	**Часы**	**Семестры**							
		1 курс		2 курс		3 курс		4 курс	
		1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	**54**							**54**	
Лекции	20							20	
Лабораторные работы									
Практические занятия:	34							34	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%							25%	
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	**54**							**54**	
Курсовая работа: (КР)	Курсовая работа							Курсовая работа	
Курсовой проект: (КП)	-							-	
Контрольная работа	-							-	
Вид промежуточной аттестации (зачет):	36/ экзамен							36 /экзамен	
Общая трудоемкость дисциплины зач.ед./ часы	**4/144**							**4/144**	

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи с принятием ФГОС ВО 43.03.02. „Туризм"

Протокол заседания кафедры № 6 от «11» февраля 2016г.
Заведующий кафедрой
Будник А.В. /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016-2017 учебный год в связи с изменением списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от «30» августа 2016г.
Заведующий кафедрой
Будник А.В /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от «_____»_____ 20_ г.
Заведующий кафедрой
_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02 «Туризм»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

к.с.-х.н., доцент Карпова М.В.

Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол № 6 от « 11 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

/А.В. Дудник/

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле» относятся вариативной части обязательных дисциплин Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Туризм».

Изучение дисциплины позволит овладеть основами теоретических и практических знаний в области управления качеством, необходимых для формирования сознания воспринимать свою профессиональную деятельность в совершенствовании управления качества и стандартизации.

Изучение дисциплины «Управление качеством в сервисе, туризме и гостеприимстве» связано с другими дисциплинами, формирующими у студентов необходимые знания и навыки. Данная дисциплина опирается на ранее изученные дисциплины, которые дают необходимые знания в области таких дисциплин как «Менеджмент в туристской индустрии», «Правовое обеспечение туристской деятельности» и др.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: научить будущих специалистов сферы сервиса, туризма и гостиничного дела отвечать за принятие управленческих решений, стремиться к повышению конкурентоспособности предприятий отрасли посредством совершенствования качества предлагаемых услуг, а так же раскрыть проблемы обеспечения качества продукции и услуг туризма, поиск возможных путей их разрешения в реальных условиях рыночной среды.

Задачи дисциплины:

- овладеть знаниями по общим теоретическим аспекта управления качеством в современных условиях ведения бизнеса в сервисе, туризме и гостиничном деле;
- уметь использовать полученные знания и навыки в конкретных условиях управленческой деятельности в области обеспечения качества туристского продукта (применение правил, методов, понятий, законов, принципов, теорий управления качеством);
- сформировать представление о современных методах управления качества;
- использование информации для принятия управленческих решений в области качества и их экономическое обоснование.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле» направлен на формирование общекультурных **ОК-3, ОК-6** и профессиональных **ПК-12, ПК-13** компетенций:

ОК-3 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 – способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

ПК-12 – способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;

ПК-13 – способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК - 3	- основные средства и формы эффективного общения; требования, предъявляемые к устной и письменной речи;
ОК-6	- организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; - особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме.
ПК-12	- необходимые нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
ПК-13	- теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей.

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК - 3	- уметь логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; - уметь осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК-6	- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности
ПК-12	- использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
ПК-13	- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов)

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	**Образовательный результат** (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК - 3	- способностью получать информацию и применять полученные знания на практике.
ОК-6	- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации
ПК-12	- способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
ПК-13	- навыком эффективного общения с потребителями туристского продукта (клиентами).

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них <u>профессиональных и общекультурных компетенций</u>

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции				
			общекультурные		профессиональные		общее количество компетенций
			ОК-3	ОК-6	ПК-12	ПК-13	
Р1	**Роль качества в современном социуме**	10	+				0,28
Р2	**Качество как объект управления в туризме.**	10	+	+	+	+	0,28
Р3	**Сертификация продукции и систем качества.**	22		+	+	+	0,61
Р4	**Инструменты менеджмента качества в туризме. Стратегия и тактика в менеджменте туризма.**	26	+	+	+	+	0,72
Р5	**Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства.**	26	+	+	+	+	0,72
Р6	**Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе.**	26	+	+	+	+	0,72
Р7	**Система самоменеджмента и её использование в сервисе, туризме и гостиничном деле.**	24	+	+	+	+	0,67
Итого:		144					4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	**Роль качества в современном социуме**	**2**	**1**	**7**
Р1. Т1	Введение в предмет	1	-	3
Р 1. Т2	Роль качества в современном социуме	1	1	4
Р2	**Качество как объект управления в туризме.**	**2**	**3**	**7**
Р 2. Т1	Управления качеством услуг в туризме	1	1,5	3
Р 2. Т2	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества услуг в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле	1	1,5	4
Р3	**Сертификация продукции и систем качества.**	**3**	**6**	**15**
Р 3. Т1	Сущность и содержание сертификации. Система стандартов ИСО семейства 9000.	1	2	6
Р3. Т2	Правовые основы сертификации в РФ	1	2	6
Р3. Т3	Практика сертификации в РФ и за рубежом. Документация системы менеджмента качества	1	2	3
Р4	**Стратегия и тактика в менеджменте туризма. Инструменты менеджмента качества в туризме.**	**4**	**8**	**14**
Р4. Т1	Методы стратегического анализа. Определение миссии и выбор концепции предприятия индустрии туризма.	1	2	4
Р4. Т2	Классификация стратегий предприятий индустрии туризма.	1	2	5
Р4. Т3	Методы обеспечение стабильности качества на всех стадиях жизненного цикла услуги	1	2	3
Р4. Т4	Инструменты управления качеством услуг	1	2	2
Р5	**Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства.**	**2**	**4**	**15**
Р5. Т1	Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)	1	2	8
Р5. Т2	Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премий по качеству	1	2	7
Р6	**Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе.**	**3**	**6**	**17**
Р6. Т1	Централизация и децентрализация. Понятие и виды организационных структур управления	1	2	7
Р6. Т2	Принципы построения организационной	1	2	6

	структуры управления и этапы её совершенствования			
Р6. Т3	Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах.	1	2	4
Р7	**Система самоменеджмента и её использование в сервисе, туризме и гостиничном деле.**	**4**	**6**	**15**
Р7. Т1	Модель менеджера в современных условиях. Требования предъявляемые к менеджеру в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле.	2	3	8
Р7. Т2	Система самоменеджмента и её основные элементы. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.	2	3	7
	Итого:	**20**	**34**	**90**

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Роль качества в современном социуме

Тема1. Введение в предмет

Предмет, цели, задачи, содержание курса. Методы изучения, требования к знаниям, умениям, навыкам, формы самостоятельной работы и контроля знаний. Знакомство с основной и дополнительной литературой по дисциплине. Знакомство с рейтинговой системой оценки знаний по дисциплине.

Тема 2. Роль качества в современном социуме

Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг. Качество как философская категория. Эволюция понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Правовое обеспечение качества. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.

Раздел 2. Качество как объект управления в туризме.

Тема 1. Управления качеством услуг в туризме

Сущность и цели управление качеством услуг. Стратегические цели управления качеством услуг. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг. Политика туристской фирмы в области качества. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Факторы, определяющих требования к системе управления качеством услуг. Методы определения качества услуг. Петля качества. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме.

Тема 2. Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества услуг в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле

Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность». Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. Методика SURVQUAL. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг предприятий гостеприимства. CRM – стратегии.

Раздел 3. Сертификация продукции и систем качества.

Тема 1. Сущность и содержание сертификации. Система стандартов ИСО семейства 9000.

Основные понятия и термины. Сущность сертификации. История создания стандартов качества. Философия стандартов. Необходимость сертификации.

Тема 2. Правовые основы сертификации в РФ

Общегосударственные законы РФ необходимые при сертификации («О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации»). Участники сертификации.

Тема 3. Практика сертификации в РФ и за рубежом. Документация системы менеджмента качества

Сертификация систем обеспечения качества на соответствие стандартам ИСО серии 9000. Основополагающие государственные стандарты. Нормативные документы, на соответствии которым проводится сертификация. Процесс сертификации систем качества (этапы проверок и контроля). Политика ЕС в области качества. Основные принципы европейской политики по качеству. Региональные и международные организации по сертификации. Иерархия документации системы менеджмента качества. Нормативная документация и техническая литература.

Раздел 4. Стратегия и тактика в менеджменте туризма. Инструменты менеджмента качества в туризме.

Тема 1. Методы стратегического анализа. Определение миссии и выбор концепции предприятия индустрии туризма.

Анализ хозяйственного и продуктового портфелей. Ситуационный анализ. Основные этапы применения метода SWOT – анализа. Понятие миссии в стратегическом управлении. Формулировка миссии организации. Цели формулирования миссии.

Тема 2. Классификация стратегий предприятий индустрии туризма.

Понятие «стратегия». Основные стратегии, определяющие направление развития гостиничной индустрии и туризма. Виды корпоративных стратегий, используемые в гостиничном бизнесе и туризме. Реализация стратегии предприятия. Классификация стейкхолдеров (по Ньюбоулду и Луффману).

Тема 3. Методы обеспечение стабильности качества на всех стадиях жизненного цикла услуги

Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические.

Тема 4 Инструменты управления качеством услуг

Семь инструментов управления и анализа процессов постоянного совершенствования: контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий.

Раздел 5. Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства.

Тема 1. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)

Этапы развития системы качества TQM. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000.Основные положения концепции TQM. Цикл Деминга.

Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий. Опыт внедрения системы TQM в российских предприятиях. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.

Тема 2. Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премий по качеству

Сущность концепции «Шесть сигм». Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC). Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. Система добровольной сертификации «ХАССП». Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.

Раздел 6. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе.

Тема 1. Централизация и децентрализация. Понятие и виды организационных структур управления

Степень централизации. Преимущества централизации и децентрализации. Структура управления предприятием. Ступени управления. Виды организационных структур.

Тема 2. Принципы построения организационной структуры управления и этапы её совершенствования

Принципы построения организационных структур управления. Ошибки в построении организационных структур управления. Эффективность организационной структуры. Этапы совершенствования организационных структур.

Тема 3. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах

Организационная структура туроператора, турагенства, сетевой многофункциональной турфирмы. Функциональные обязанности сотрудников крупного туроператора.

Факторы влияющие на организационную структуры гостиницы. Административная служба гостиницы. Служба управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Служба обслуживания. Служба питания. Коммерческая служба. Инженерные (технические) службы. Служба снабжения, вспомогательные службы, службы по оказанию дополнительных услуг, бухгалтерия. Служба управления персоналом.

Раздел 7. Система самоменеджмента и её использование в сервисе, туризме и гостиничном деле.

Тема 1. Модель менеджера в современных условиях. Требования предъявляемые к менеджеру в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле.

Понятие менеджер. Основные задачи менеджера. Требования к менеджеру. Понятие компетенция, группы компетенций. Требования предъявляемые к менеджеру в индустрии туризма, гостиниц (профессиональные требования, личностные характеристики).

Тема 2. Система самоменеджмента и её основные элементы. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.

Понятие самоменеджмент. Система самоменеджмента. Направление деятельности при использовании системы самоменеджмента. Программы обучения и повышения квалификации сотрудников турагенств и гостиниц. Основные критерии планирования коммуникаций. Основные принципы общения по телефону. Управление временем, основные типы организации времени.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1. Роль качества в современном социуме

Тема 2. Роль качества в современном социуме

Развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг. Основные понятия и определения в области качества. Многоаспектность

качества услуг в туристской индустрии. Правовое обеспечение качества. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.

Раздел 2. Качество как объект управления в туризме.

Тема 1. Управления качеством услуг в туризме

Политика туристской фирмы в области качества. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Факторы, определяющих требования к системе управления качеством услуг. Методы определения качества услуг.

Тема 2. Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества услуг в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле

Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность». Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли.

Раздел 3. Сертификация продукции и систем качества.

Тема 1. Сущность и содержание сертификации. Система стандартов ИСО семейства 9000.

Сущность сертификации. Необходимость сертификации.

Тема 2. Правовые основы сертификации в РФ

Общегосударственные законы РФ необходимые при сертификации («О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации»).

Тема 3. Практика сертификации в РФ и за рубежом. Документация системы менеджмента качества

Основополагающие государственные стандарты. Нормативные документы, на соответствии которым проводится сертификация. Процесс сертификации систем качества (этапы проверок и контроля). Основные принципы европейской политики по качеству. Региональные и международные организации по сертификации. Иерархия документации системы менеджмента качества. Нормативная документация и техническая литература.

Раздел 4. Стратегия и тактика в менеджменте туризма. Инструменты менеджмента качества в туризме.

Тема 1. Методы стратегического анализа. Определение миссии и выбор концепции предприятия индустрии туризма.

Анализ хозяйственного и продуктового портфелей. Ситуационный анализ. Основные этапы применения метода SWOT – анализа.

Тема 2. Классификация стратегий предприятий индустрии туризма.

Виды корпоративных стратегий, используемые в гостиничном бизнесе и туризме. Реализация стратегии предприятия. Классификация стейкхолдеров (по Ньюбоулду и Луффману).

Тема 3. Методы обеспечение стабильности качества на всех стадиях жизненного цикла услуги

Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические.

Тема 4 Инструменты управления качеством услуг

Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий.

Раздел 5. Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства.

Тема 1. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)

Этапы развития системы качества TQM. Система TQM и международные стандарты ИСО 9000:2000.

Виды аудита качества. Особенности самооценки предприятий. Опыт внедрения системы TQM в российских предприятиях.

Тема 2. Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премий по качеству

Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. Система добровольной сертификации «ХАССП». Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.

Раздел 6. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе.

Тема 1. Централизация и децентрализация. Понятие и виды организационных структур управления

Структура управления предприятием. Ступени управления. Виды организационных структур.

Тема 2. Принципы построения организационной структуры управления и этапы её совершенствования

Принципы построения организационных структур управления. Ошибки в построении организационных структур управления. Эффективность организационной структуры.

Тема 3. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах

Организационная структура туроператора, турагенства, сетевой многофункциональной турфирмы. Функциональные обязанности сотрудников крупного туроператора.

Административная служба гостиницы. Служба управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Служба обслуживания. Служба питания. Коммерческая служба. Инженерные (технические) службы. Служба снабжения, вспомогательные службы, службы по оказанию дополнительных услуг, бухгалтерия. Служба управления персоналом.

Раздел 7. Система самоменеджмента и её использование в сервисе, туризме и гостиничном деле.

Тема 1. Модель менеджера в современных условиях. Требования предъявляемые к менеджеру в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле.

Требования, предъявляемые к менеджеру в индустрии туризма, гостиниц (профессиональные требования, личностные характеристики).

Тема 2. Система самоменеджмента и её основные элементы. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.

Направление деятельности при использовании системы самоменеджмента. Основные принципы общения по телефону. Управление временем, основные типы организации времени.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	*Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса*	Р4. Инструменты менеджмента качества в туризме. Стратегия и тактика в менеджменте туризма. Р5. Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства Р6. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе	27	Опорный конспект глав учебника, Выступление на семинаре, защита реферата
С3	*Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)*	Р3. Сертификация продукции и систем качества. Р4. Инструменты менеджмента качества в туризме. Стратегия и тактика в менеджменте туризма. Р5. Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства Р6. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе.	27	Опорный конспект терминов Выступление на семинаре, защита реферата

С4	*Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)*	Р3. Сертификация продукции и систем качества. Р4. Инструменты менеджмента качества в туризме. Стратегия и тактика в менеджменте туризма. Р5. Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства Р6. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе. Р7. Система самоменеджмента и её использование в сервисе, туризме и гостиничном деле.	36	
		Итого:	90	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

В соответствии с ФЗ №273 «Об образовании в РФ» в Курганском филиале на очной форме обучения введена балльно-рейтинговая система оценки деятельности студентов.

№ п.п	Наименование оценочного средства	Балльная оценка	Всего в сумме
1.	Защита реферата	1-4	16
2.	Работа в группах	1-3	6
3.	Работа по опорным конспектам	1-3	9
4.	Конспект по пропущенным занятиям	1	20
5.	Работа на лекционных занятиях	0,5	20
6.	Работа на практических занятиях	0,5	34
7.	НИРС	10	10
8.	Экзамен		10
9.	Итого за семестр: «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»		61-75 баллов 76-90 баллов 91-100 баллов

7.1.1 Примерная тематика курсовой работы по дисциплине.

1. Разработка критериев оценки эффективной деятельности турфирмы.
2. Управление качеством в туристском бизнесе.
3. Правовые аспекты взаимоотношений руководителя организации туриндустрии с персоналом.
4. Разработка мотивационной среды гостиницы.
5. Разработка кадровых документов новой организации туриндустрии.

6. Разработка программы обучения персонала гостиничного предприятия.

7. Разработка критериев оценки эффективной деятельности гостиницы.

8. Разработка критериев деятельности предприятия курортно – санаторного типа.

9. Управление качеством на предприятии гостиничного бизнеса.

10. Разработка мотивационной среды организации на примере турбазы.

11. Разработка мотивационной среды организации на примере культурно – досугового учреждения.

12. Разработка программы развития персонала (на примере…)

13. Особенности управленческого труда и его совершенствование в гостинице.

14. Особенности управленческого труда и его совершенствование на турбазе.

15. Особенности управленческого труда и его совершенствование в туризме.

16. Особенности управленческого труда и его совершенствование в музее.

17. Системы управления качеством, базирующихся на требованиях стандартов серии ИСО 9000.

18. Управление качеством гостиничных услуг на примере (…)

7.1.2 Перечень примерных тем рефератов

Самостоятельная работа студентов осуществляется в виде докладов и практических заданий.

1. Анализ управления качеством услуг в гостинице.

2. Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг в туристской фирме.

3. Планирование качества услуг в средствах размещения.

4. Качество услуг ресторана. Анализ соответствия нормативным документам.

5. Влияние качества обслуживания на динамику развития туристского предприятия.

6. Анализ качества гостиничного обслуживания на примере …

7. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в туристской фирме.

8. Качество как способ повышения конкурентоспособности туристского предприятия.

9. Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг туроператорской или турагентской фирмы.

10. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование

Краткая характеристика оценочного средства «Реферат»

Конечная цель, получаемая в результате выполнения реферата позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области управленческого учета и учета персонала. Позволяет оценить уровень сформированности управленческих, аналитических навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

Критерии оценивания «Реферат»

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;
- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами управленческого учета и учета персонала;
-свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты управленческого учета и учета персонала.

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

7.1.3 Примерный перечень тем НИРС

1. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
2. Проектирование систем управления качеством на основе международных стандартов.
3. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных туристических и гостиничных предприятиях.

Краткая характеристика оценочного средства НИРС

Конечная цель, получаемая в результате выполнения научно-исследовательской работы позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области управления качеством. Позволяет оценить уровень сформированности навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

7. 2 Контрольные оценочные средства

7.2.1 Примерные вопросы к экзамену

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
3. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
4. Классификация показателей качества услуг в туризме
5. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
6. Что означает качество техническое и функциональное?
7. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
8. Методы управления качеством в туризме.
9. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
10. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
11. Система документации в индустрии туризма.
12. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
13. В чем заключаются цели идеологии TQM?
14. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
15. Что такое цикл Деминга?
16. Какова структура документации системы менеджмента качества?
17. Организационные принципы самооценки. Особенности самооценки организации.
18. Виды аудита качества.
19. Концепция управления качеством ХАССП.
20. Принципы системы ХАССП.
21. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
22. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
23. Сущность и использование метода разброса.
24. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
25. Сущность и использование диаграммы Парето.
26. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
27. Модель европейской премии по качеству.
28. Российская премия по качеству.
29. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг
30. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг (измерительный, расчетный, экспертный, социологический и др.).
31. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
32. Экономические проблемы управления качеством.

33. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.

34. Цели добровольной сертификации. Цели обязательной сертификации.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения *(Указываются методы, применяемые при проведении учебных занятий в интерактивных формах. Например - проблемная лекция, лекция-провокация, семинар-диспут и тд.)*	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р3	Сертификация продукции и систем качества	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	2
Р4	Стратегия и тактика в менеджменте туризма. Инструменты менеджмента качества в туризме	Использование элементов проблемно-поисковой беседы, интегрированная передача информации с использованием мультимедиа. Разбор конкретных ситуаций	3,2
Р5	Системы управления качеством услуг, используемые в индустрии гостеприимства	Использование элементов проблемно-поисковой беседы. Опережающая самостоятельная работа. Разбор конкретных ситуаций	3,2
Р6	Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе.	Использование элементов проблемно-поисковой беседы. Опережающая самостоятельная работа. Разбор конкретных ситуаций	3,2
Р7	Система самоменеджмента и её использование в сервисе, туризме и гостиничном деле	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа. Опережающая самостоятельная работа	2
		Итого:	**13,5**
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий			**25%**

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / 2-е изд., доп. – М.: ФОРУМ, 2012. – 368 с.

2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебное пособие – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2013. – 290 с.

3. Минько Э. В., Минько А. Э. Менеджмент качества: учебное пособие. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер. 2013. – 272 с.

4. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012. – 432 с.

9.2 Дополнительная литература:

5. Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2-ФЗ от 09.01.96

6. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» № 5151-1 от 10.06.93

7. Закон РФ «О стандартизации» № 5154-1 от 10.06.93

8. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений» № 4871-1 от 27.04.93

9. ГОСТ Р ИСО серии 9000 10000

10. Международные стандарты ИСО 1013 и 8402

11. Басовский Л.Е., Протасьев Управление качеством: учебник – М: ИНФРА-М, 2002. – 212с.

12. Мазур, И.И. Управление качеством [Текст]: учеб. пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - 8-е изд., стер.. - М.: Омега-Л, 2011.- 399 с.: ил.- (Серия "Высшая школа менеджмента").

13. Мишин В.М. Управление качеством: учебное пособие для вузов. - М: ЮНИТИ - ДАНА, 2000 – 303с.

14. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Текст]: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Дашков и К, 2011.- 530 с.: ил." - 10 экз.

15. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учебное пособие – М: Дело и сервис, 2002 – 160с.

16. Управление качеством: учебник для вузов Под ред. Ильенковой С.Д. – М: ЮНИТИ, 2001 – 199с.

17. Управление качеством: учебное пособие. Под ред. Новицкого Н.И. – М: ЮНИТИ, 2001 – 199с.

9.3 Программное обеспечение POWER POINT, EXCEL, WORD,

18. Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:
19. Библиотека электронных книг http://e-booki.narod.ru/knigi.htm
20. Деловая информация – http:// www.delinform.ru
21. Общероссийская Сеть «Консультант-Плюс» http://www.consultant.ru
22. Российская государственная библиотека http://www.rsl.ru

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Проектор «Сони», установка multimedia, персональные компьютеры, ноутбук, ксерокс.

Для ведения лекционных и практических занятий необходимы:

1) лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;

2) компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;

3) установленное лицензионное программное обеспечение офисного назначения.