

науки Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**

Утверждено
на заседании совета факультета «Высшая
школа спортивной и туристской индустрии»
протокол № 2 от 22 ноября 2012 г.
Председатель совета проф. Г.А.Воронова



Факультет «Высшая школа спортивной и туристской индустрии»

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством услуг в туризме

Направление подготовки: 100400 – «Туризм»

Профиль подготовки: общего профиля

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Москва - 2012

Составитель: к.т.н. ,проф. Ю.Е. Бусалов
к.э.н., доц. Г.М. Малышева

Рецензенты: к.э.н. А.С.Акиндинов, генеральный директор ОАО «ИНФА-ОТЕЛЬ»
к.э.н., доц. кафедры маркетинга ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» Ж.Б. Мусатова

«Управление качеством услуг в туризме», как учебная дисциплина относится блоку БЗ.

Рабочая программа включает перечень компетенций, тем с указанием объема аудиторных занятий и самостоятельной работы, краткое содержание курса, перечень основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, формы текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Указаны рекомендуемые педагогические методы обучения и формы организации занятий, приведены вопросы для самоконтроля, примерный перечень заданий для самостоятельной работы студентов.

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВПО по направлению 100400 – «Туризм».

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса протокол № 2 от «4» сентября 2012 г.

Заведующий кафедрой



Попов Л.А.

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № 14 от «15» февраля 2013 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № 6 от «25» марта 2013 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № 22 от «3» июня 2014 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № 9 от «27» июня 2014 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Председатель

Т.А. Воронова

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	5
Цель дисциплины.....	5
Учебные задачи дисциплины.....	5
Место дисциплины в структуре ООП ВПО (основной образовательной программы высшего профессионального образования).....	5
Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	5
Формы контроля.....	6
II. Содержание программы учебной дисциплины.....	7
Содержание разделов дисциплины.....	7
Обеспечение содержания дисциплины.....	12
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	15
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17
Рекомендуемая литература.....	17
Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины.....	17
Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов).....	18
V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА.....	18
Тематика курсовых работ.....	18
Вопросы к экзамену.....	18
Примеры тестов для контроля знаний.....	18
VI. Тематический план изучения дисциплины.....	20
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	24
Тематика междисциплинарных комплексных курсовых работ.....	24

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является:

1. изучить основные понятия теории управления качеством применительно к качеству туристских услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства (ИГ);
2. дать будущему бакалавру представление о задачах, направлениях и методах исследования проблем качества услуг;
3. сформировать у будущего бакалавра комплекс теоретических и практических знаний, умений и навыков в области управления качеством услуг предприятий ИГ

Учебные задачи дисциплины

1. изучение терминологии и содержания современной теории менеджмента
2. качества;
3. выявление специфики управления качеством на предприятиях сферы услуг;
4. освоение прикладных методов анализа качества туристских услуг;
5. ознакомление с методами разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятиях;

Место дисциплины в структуре ООП ВПО (основной образовательной программы высшего профессионального образования)

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к вариативной части профессионального цикла.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Организация производства и обслуживания в гостиницах», «Туристско-рекреационное проектирование»

Для успешного освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме», студент должен:

1. знать: фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности;
2. уметь: применять математические методы при решении практических задач в туристской деятельности;
3. владеть: математическими знаниями и методами, математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности в туристской индустрии ;

Изучение дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как: «Планирование и прогнозирование в туризме», «Экономика туристской фирмы»

Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК-1 – способность к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию.

ОК-2 – способность к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта.

ОК-4 – владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

ОК-5 – готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использует нормативные и правовые документы в туристской деятельности.

ПК-1 – владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме.

ПК-2 – способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме.

ПК-3 – способность самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта

В результате освоения компетенций студент должен:

1. Знать:

- 1.1 особенности организации и функционирования предприятий в туризме (ПК-1, ПК-3);
- 1.2 особенности процессов обслуживания и управления в туризме (ПК – 1, ПК-2);
- 1.3 законодательные и нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству туристских услуг (ПК-1, ПК -2, ПК-3);

2. Уметь:

- 2.1 анализировать и планировать деятельность туристского предприятия по совершенствованию управления качеством (ПК-1, ПК-3);
- 2.2 самостоятельно использовать полученные знания на предприятиях туризма (ОК-1, ОК-2, ОК-4, ОК-5; ПК-1, ПК-3).

3. Владеть:

- 3.1 специальной терминологией по менеджменту качества услуг (ПК-1, ПК-2, ПК-3);
- 3.2 навыками самостоятельного поиска новой информации и овладения новыми знаниями по управлению качеством на предприятии (ОК-1, ОК-2, ОК-4, ОК-5);
- 3.3 практическими навыками применения полученных знаний и умений по менеджменту качества в сфере туризма (ОК-1, ОК-2, ОК-4, ОК-5; ПК-1, ПК-3).

Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

Рубежный контроль:

Письменный контрольный опрос.

Текущий контроль осуществляется лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в виде: опроса по теории; решения компьютерных заданий; самостоятельных расчетно-аналитических работ, выполненных с помощью персональных компьютеров; письменных домашних заданий, написания рефератов; подготовке докладов, презентаций; промежуточных тестирований по разделам дисциплины.

Промежуточная аттестация в 8-м семестре:

Экзамен в письменной форме.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» осуществляется в соответствии с Приложением 1.

II. Содержание программы учебной дисциплины

Содержание разделов дисциплины

№№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
1	2	3	4	5	6
1.	Тема 1. Объекты управления качеством в туризме	Рассматриваются: Типология предприятий в сфере туризма и результаты их деятельности. Турпродукт. Услуга. Условия обслуживания. Процесс обслуживания. Ресурсная база предприятия. Критерии качества туристских услуг и условий обслуживания. Нормативные документы;	ОК-1, ОК-2,	знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; методы саморегуляции психических состояний; уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды; владеть: основами формирования социальных отношений в обществе, методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; знать: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философских знаний, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений, сущность, терминологию и структуру процесса мышления, функции и методы социально-экономических исследований; теоретические основы, закономерности развития отрасли; уметь: анализировать гражданскую и	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, расчетно-аналитическое задание

				<p>мировоззренческую позицию в обществе, формировать и совершенствовать свои и убеждения, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности, проводить анализ основных показателей с применением методов социального и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности;</p> <p>владеть: методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества, системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа проблем и явлений;</p>	
2.	Тема 2. Терминология по управлению качеством	<p>Рассматриваются: Необходимость терминологической определенности в вопросах управления качеством и во взаимоотношениях поставщиков и потребителей услуг. Нормативные документы по терминологии в управлении качеством. Терминология по управлению качеством в туризме.</p>	ОК-4	<p>знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических текстов и диалогов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации;</p> <p>уметь: использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;</p>	<p>лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, расчетно-аналитическое задание</p>
3.	Тема 3. Современные концепции управления качеством.	<p>Рассматриваются: Зарубежные специалисты об управлении качеством. Место задач управления качеством в функциональной структуре управления предприятием. Идея Всеобщего</p>	ОК-5	<p>знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни;</p> <p>уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;</p> <p>владеть: основами</p>	<p>лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, расчетно-аналитическое</p>

		управления качеством (TQM). Принципы TQM. Отечественный опыт управления качеством.		формирования социальных отношений в обществе;	задание
4.	Тема 4. Оценка качества в туризме.	Рассматриваются: Туристский продукт и структура туристских услуг. Специфика критериев и показателей качества различных групп туристских услуг. Оценка условий и процессов обслуживания. Анализ восприятия потребителем качества услуг в туризме. Нормативные документы об оценке качества в туризме.	ПК-1	знать: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования, основные понятия и категории географии, географические законы и закономерности, принципы размещения туристских ресурсов, основы туристской регионалистики, социально-экономическую специфику основных регионов и ведущих государств мира; уметь: диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии, свободно ориентироваться по картам физическим, социально-экономическим, политическим, давать характеристику отдельным элементам природной среды, устанавливать систему взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью субъекта туристской индустрии; владеть: навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования, основами географии и туристской регионалистики, навыками географического	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, интерактивная лекция, расчетно-аналитическое задание

				анализа природных, социальных и экономических ресурсов, методами оценки туристских ресурсов;	
5.	Тема 5. Контроль качества в туризме.	Рассматриваются: Источники информации о состоянии качества услуг и обслуживания. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки. Методы контроля качества. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества в туризме. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества. Сертификация услуг туризма, российский и зарубежный опыт. Нормативные документы по процедурам сертификации и оценке соответствия.	ПК-2	знать: фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; уметь: применять математические методы при решении практических задач в туристской деятельности; владеть: математическими знаниями и методами, математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности в туристской индустрии ;	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, круглый стол, расчетно-аналитическое задание
6.	Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма	Рассматриваются: Нормативные основы деятельности по стандартизации. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг. Виды документов по стандартизации в туризме. Государственные стандарты в сфере туризма. Стандарты организаций.	ПК-3.	знать: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования; уметь: диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, круглый стол, расчетно-аналитическое задание

				индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации владеть: навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;	
7.	Тема 7. Система Международных стандартов ИСО.	Рассматриваются: Назначение и область применения стандартов ИСО. Состав стандартов ИСО. Системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Руководство по качеству: назначение и структура документа. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.	ОК-4, ОК-5	знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических текстов и диалогов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; уметь: использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи; знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; владеть: основами формирования социальных отношений в обществе;	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, круглый стол, расчетно-аналитическое задание
8.	Тема 8. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	Рассматриваются: Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания гостей. Кружки качества.	ПК-3.	знать: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования; уметь: диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, круглый стол, расчетно-аналитическое задание

		Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества туристских услуг.		туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации владеть: навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;	
--	--	--	--	---	--

Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1. Объекты управления качеством в туризме

Литература: Б-1, О-3

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.

Тема 2. Терминология по управлению качеством в сфере услуг.

Литература: Б-1

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?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Проанализируйте структуру этого документа.
2. Каковы этапы создания и утверждения этого документов?
3. Кем и как применяется данный документ?

Тема 3. Современные концепции управления качеством.

Литература: Б-1, О-3

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.

Тема 4. Оценка качества в туризме.

Литература: Б-1, О-3

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 обслуживания 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?

2. 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?

Тема 5. Контроль качества.

Литература: Б-1

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

Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма.

Литература: О-2, О-3

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?

Тема 7. Система Международных стандартов ИСО.

Литература: Б-1

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы задачи применения международных стандартов?
2. Какие принципы менеджмента качества положены в основу международных стандартов серии ИСО?

3. Как соотносятся стандарты серии ИСО и российская система стандартизации ГОСТ?
4. Какие стандарты серии ИСО уже нашли свое применение в менеджменте качества в сфере туризма?
5. Каковы роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия?

Задания для самостоятельной работы:

1. Примите участие в экскурсии на предприятие отрасли.
2. Примите участие во встрече со специалистом отрасли.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Вопрос обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.
2. Обобщите полученную информацию и изложите ее в виде Тезисов выступления на научной конференции «Проблемы качества обслуживания в туризме» объемом в 1 страницу текста.

Тема 8. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам. Оценка эффективности совершенствования качества.

Литература: Б-1

Вопросы для самопроверки:

1. Какова роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия?
2. Какой отечественный и иностранный опыт участия работников в управлении предприятием Вам известен?
3. Назовите принципы организации работы кружков качества.
4. Какие российские награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?
5. Какие зарубежные награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?

Задания для самостоятельной работы:

1. Проанализируйте доступную Вам информацию о методах обеспечения качества услуг в туристских предприятиях (в известных Вам предприятиях сферы туризма: где Вы работаете или где Вы отдыхали).
2. Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания в реально работающих российских туристских предприятиях.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания в реально работающих зарубежных туристских предприятиях.
2. Оформите эту информацию в виде Аннотированного перечня сайтов, содержащих информацию о методах обеспечения высокого качества услуг и обслуживания в туризме. Объем Аннотации к каждому сайту – 0,5 страницы текста.

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- лекции;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;

- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше домашних заданий, работа с литературой;
- расчетно-аналитические задания

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Интерактивная лекция
- Круглый стол

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Базовая литература:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.

Основная литература:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум. Учебное пособие. М., КноРус., 2012. - 284с.

2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: Учебник. – М.: «Дашков и К», 2011. – 352 с..

3. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: Магистр, 2010. - 493 с.

Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон от 24.11.96 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями

2. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. № 2300-1.

3. Закон Российской Федерации "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ.

4. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ.

5. ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.»

Дополнительная литература:

1. Александрова А. Ю. Международный туризм. М.: Аспект-Пресс, 2012.

2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.:Аспект Пресс, 2010.

3. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. Москва-Ростов-на-Дону. : Издательский центр «МарТ», 2010. - 254 с.

4. Остроумов О.В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность. М., «Финансы и статистика» - 2012. - 129 с.

5. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. – М.: Стандарты и качество. – 2011.

6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011. - 352 с.

Рекомендуемые Интернет-ресурсы

1. <http://base.consultant.ru>

2. <http://www.cntd.ru> – сайт Техэксперт

3. www.mirkachestva.ru – сайт Мир качества

4. <http://protect.gost.ru> – сайт Федерального агентства по техрегулированию и метрологии

5. www.quality.eur.ru - сайт по менеджменту качества

6. www.rbta.ru - сайт Ассоциации делового туризма России

7. <http://www.rostourunion.ru/> -сайт Российского Союза туристической индустрии

Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины

№ п/п	Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения	Наименование разделов и тем
-------	--	-----------------------------

1.	Учебная доска	Все темы и разделы
2.	Ноутбук	Все темы и разделы
3.	Проектор	Все темы и разделы
4.	Класс с Интернет-выходом	Все темы и разделы
5.	Подписка на Электронную Библиотеку WebSoft http://www.websoft.ru Курс: QM102 Основы управления качеством Курс: QM116 Основы стандартов ISO и сертификации	Все темы и разделы

Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» обеспечена электронным курсом лекций, рабочими тетрадями для аудиторной и домашней работы, заданиями для самостоятельной работы в виде деловых ситуаций.

V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тематика курсовых работ

Согласно учебному плану курсовая работа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» не предусмотрена.

Вопросы к экзамену

1. Эволюция концепций качества.
2. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.
3. Содержание философских понятий "система" и "структура системы".
4. Понятие оптимального уровня качества. Политика "100% качества".
5. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
6. Понятие и структура систем управления качеством.
7. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
8. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
9. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
10. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Примеры тестов для контроля знаний

Отметьте правильные ответы:

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?
 - а. три
 - б. пять
 - в. восемь.
2. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и
 - а. организационно
 - б. информационно
 - в. систематически.
3. Основной смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в
 - а. управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой
 - б. своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
 - в. принятии необходимого управленческого решения "во-время"

4. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются
- а. требования безопасности
 - б. требования точности и своевременности исполнения
 - в. требования типичности для данной конкретной территории
5. Сколько групп показателей качества продукции предусматривают Международные стандарты ИСО ?
- а. четыре
 - б. семь
 - в. десять

VI. Тематический план изучения дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы				Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего			
1.	Объекты управления качеством в туризме	3	5	-	8	10 лит., р.а.з.	1 И.л.	Д.з. Р.а.з.
2.	Терминология по управлению качеством	3	5	-	8	10 лит., р.а.з.	1 И.л.	Д.з. Р.а.з.
3.	Современные концепции управления качеством.	3	5	-	8	10 лит., р.а.з.	1 И.л.	Д.з. Р.а.з.
4.	Оценка качества в туризме.	3	5	-	8	10 лит., р.а.з.	1 И.л.	Д.з. Р.а.з.
5.	Контроль качества.	3	4	-	7	9 лит., р.а.з.	2 К.с.	Д.з. Р.а.з.
6.	Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма	3	4	-	7	9 лит., р.а.з..	2 К.с.	Д.з. Р.а.з.
7.	Система Международных стандартов ИСО.	3	4	-	7	9 лит., р.а.з.	2 К.с.	Д.з. Р.а.з.
8.	Руководитель коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.	3	4	-	7	9 лит., р.а.з.	2 К.с.	Д.з. Р.а.з.
Итого:		24	36	-	60	76	12	
КСР					8			
						36		ЭКЗАМЕН
Всего по дисциплине		24	36	-	68	112	12/20%	

Обозначения, используемые в тематическом плане

1	лит. - работа с литературой
3	р.а.з. - расчетно-аналитическое задание
4	и. л. - интерактивная лекция
5	к.с. - круглый стол

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Формирование балльной оценки знаний по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Посещаемость	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)	40
ИТОГО	100

Посещаемость

В соответствии с утвержденным рабочим учебным планом по направлению 100400 «Туризм» для всех профилей подготовки бакалавров по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» в 1 семестре предусмотрено 14 лекционных и 22 практических занятий. За посещение 1 занятия студент набирает 0,55 балла.

Текущий и рубежный контроль 1 семестр

Расчет баллов по результатам текущего и рубежного контроля:

Форма контроля	Наименование раздела/ темы, выносимых на контроль	Форма проведения контроля (тест, контр. работа и др. виды контроля в соответствии с Положением)	Количество баллов, максимально
1. Текущий и рубежный контроль в 1 модуле*, в т.ч.	Раздел 1.	На выбор преподавателя (не менее трех позиций): - Письменные домашние задания. - Контрольные работы. - Подготовка докладов и рефератов. - Индивидуальные и групповые опросы.	Распределение баллов между формами контроля – в зависимости от сложности выполняемой работы (на усмотрение преподавателя)
Всего по 1 модулю			10
3. Текущий и рубежный контроль во 2 модуле*, в т.ч.	Раздел 2.	На выбор преподавателя (не менее трех позиций): - Письменные домашние задания. - Контрольные работы. - Подготовка докладов и рефератов. - Индивидуальные и групповые опросы.	Распределение баллов между формами контроля – в зависимости от сложности выполняемой работы (на усмотрение преподавателя)

Всего по 2 модулю			10
ИТОГО			20

* - Тестирование студентов, которое включено в модульный график учебного процесса (рабочий учебный план) не включается в количество баллов, отводимых на проведение текущего и рубежного контроля.

Творческий рейтинг

1 семестр

Распределение баллов осуществляется по решению методической комиссии кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляются в виде следующей таблицы:

Наименование раздела/ темы дисциплины	Вид работы	Количество баллов
Раздел 1. Раздел 2.	Подготовка и презентация эссе и обзорных докладов.	10
	Участие в групповых дискуссиях, коллоквиумах, «Плехановских посиделках», круглых столах.	10
ИТОГО		20

Студент считается допущенным до экзамена при условии, что его рейтинг составляет не менее 30 баллов.

Промежуточная аттестация (экзамен)

Экзамен (в письменной форме) по результатам изучения учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» в 2-ом семестре осуществляются по экзаменационным билетам, включающим 2 теоретических вопроса (см. **Приложение 2**).

Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям:

- правильный и полный ответ на первый вопрос – 20 баллов;
- правильный и полный ответ на второй вопрос – 20 баллов;

В случае **частично** правильного или **неполного** ответа на вопрос студенту начисляется определяемое преподавателем количество баллов.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией. Приведение суммарной балльной оценки к четырехбалльной шкале производится следующим образом:

Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки
85 – 100 баллов	оценка «отлично»/«зачтено»
70 – 84 баллов	оценка «хорошо»/«зачтено»
50 – 69 баллов	оценка «удовлетворительно»/«зачтено»
менее 50 баллов	оценка «неудовлетворительно»/«незачтено»

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.
Пример экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
“Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова”
Факультет «Высшая школа спортивной и туристской индустрии»
Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № __

по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»
Направление подготовки 100400 -«Туризм»
Профиль «Общий»

Вопрос 1. Эволюция концепций качества.

Вопрос 2. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.

Задание 1. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и

- а. организационно
- б. информационно
- в. систематически.

Утверждено на заседании кафедры « __ » _____ 2012 года, протокол № __

Заведующий кафедрой _____ Л.А. Попов
(подпись)

Тематика междисциплинарных комплексных курсовых работ

Согласно учебному плану курсовая работа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» не предусмотрена.