

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 02.03.2025 11:35:57
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова

« *ЛВ* » (подпись) 2024



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм
(код и наименование)

Программа высшего образования Программа магистратуры

Направление подготовки 43.04.02 Туризм
(код и наименование)

Магистерская программа Туризмоведение
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса


Курс, форма обучения:
очная форма обучения 2 курс
заочная форма обучения 1 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством туристических услуг»,
(название учебной дисциплины)
для обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 Туризм,
магистерской программы Туризоведение.

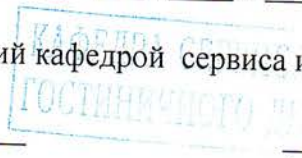
разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом
ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
в 2024г. - для очной формы обучения;
в 2024г. - для заочной формы обучения

Разработчик: Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела,
кандидат технических наук, доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание) 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от « 22 » 02 2024 года № 16

Заведующий кафедрой сервиса и гостиничного дела


(подпись)



Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)



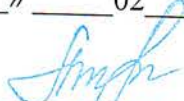
И. В. Кощавка
(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 г.

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель


(подпись)

Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Полякова А.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная/очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 Сервис и туризм</u> (код, название)	Формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки <u>43.04.02 Туризм</u> (название)		
Модулей - 1	Магистерская программа: <u>Туризмоведение</u> (название)	Год подготовки	
Смысловых модулей - 2		2-й	1-й
		Семестр	
Общее количество часов – 72	3-й	Летняя сессия	
	Лекции		
		18 час	6 час
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2; самостоятельной работы обучающегося - 2,04	Программа высшего образования - <u>программа магистратуры</u>	Практические, семинарские занятия	
		16 час	6 час
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		36,85 час.	56,85 час.
		Индивидуальные задания	
		1,15	3,15
		2ТМК	контрольная работа
		Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	
Зачет	Зачет		

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения - 34 : 23,85

для заочной формы обучения – 12 : 56,85

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель : формирование системы теоретических знаний о составляющих качество объекта с применением инструментария управления качеством на предприятиях в сфере туризма, о методах определения уровня качества объекта, а также приобретение практических навыков оценки уровня качества туристических услуг, разработки и внедрения систем менеджмента качества, основных процессов этих систем при производстве и предоставлении потребителям туристических услуг.

Задачи учебной дисциплины:

- рассмотрение теоретических основ управления качеством;
- создание, внедрение и сертификации СМК в сфере туризма;
- мониторинг качества туристических услуг;
- изучение инструментария управления качеством с учетом отраслевой специфики;
- исследование проблем в отрасли на предприятиях в сфере туризма;
- рассмотрение специфики, особенностей и технологии разработки и внедрения систем качества на предприятиях в сфере туризма;
- приобретение умений работать с нормативной документацией различных видов и уровней в области менеджмента качества.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.02 «Управление качеством туристических услуг» относится к части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО.

Для успешного освоения материала обучающийся должен обладать знаниями и умениями, полученными в процессе изучения предшествующих дисциплин, а именно знания о правовом обеспечении деятельности в туристической индустрии, организационном проектировании и управлении проектами в туризме, организации туристического обслуживания и технологии продаж, экскурсионного обслуживания, организации анимационной деятельности, гостиничного хозяйства, сервисной деятельности в туризме. А также знания о стандартизации и сертификации туристических услуг, умение работать с информационными источниками, нормативными документами.

Логически и содержательно данная дисциплина связана с дисциплинами ОПОП магистратуры по направлению подготовки «Туризм», формирующими мировоззрение и базовые представления о туристической деятельности. Знания и умения, полученные в результате освоения дисциплины «Управление качеством туристических услуг» являются необходимыми для изучения дисциплин: «Экскурсоведение», «Управление региональным развитием туризма», «Прогнозирование, планирование, анализ и экспертиза туристической деятельности», «Методология туристического сопровождения», а также для прохождения преддипломной практики, выполнения курсовых работ и выпускной квалификационной работы. Дисциплина изучается на 2 курсе магистратуры в 3 семестре в объеме: лекции – 18 часов, практические занятия – 16 часов, самостоятельная работа – 36,85 часов, заканчивается зачетом.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1 _{УК-2} Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2 _{УК-2} Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3 _{УК-2} Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4 _{УК-2} Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.
ПКО-2. Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	ИДК-1 _{ПКО-2} Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций ИДК-2 _{ПКО-2} Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений ИДК-3 _{ПКО-2} Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере туризма, контроль реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере туризма и управляет деятельностью по их устранению процесса.
ПК-1. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ИДК-1 _{ПК-1} Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма. ИДК-2 _{ПК-1} Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода
ПК-2. Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	ИДК-1 _{ПК-2} Умеет осуществлять анализ практики применения организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма. ИДК-2 _{ПК-2} Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма. ИДК-3 _{ПК-2} Умеет проводить оценку экономической эффективности проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

знать: научные основы управления качеством; организацию государственной системы

стандартизации и сертификации услуг; механизм и процесс управления качеством на предприятиях в сфере туризма, алгоритм методики определения оценки качества туристических услуг; сведения о развитии систем управления качеством, содержание стандартов ДСТУ ISO серии 9000, особенности процесса создания системы качества на предприятии, организационные основы управления качеством туристических услуг, требования документации СМК;

уметь: применять методику оценки уровня качества туристических услуг; инструментарий управления качеством в деятельности предприятий в сфере туризма, проведения сертификации услуг и предприятий в сфере туризма; разработки внедрения и сертификации систем качества; производить нормативное описание работы подразделений туристического предприятия, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики).

владеть: умением работать с нормативной документацией по качеству, выявлять особенности процессов в рамках СМК на различных этапах существования туристического продукта, культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о сфере туризма и менеджменте качества.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством туристических услуг ”

Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.

Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.

Тема 3. Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.

Тема 4. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма.

Смысловой модуль 2 “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма”

Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.

Тема 6. Особенности механизма управления качеством услуг в туристической сфере.

Тема 7. Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.

Тема 8. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.

Тема 9. Методы количественной оценки качества услуг.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов												
	очная форма						заочная/очно-заочная форма обучения						
	всего	в том числе					всего	в том числе					
		л ¹	п ²	лаб	ин ⁴	СРС ⁵		л ¹	п ²	лаб	ин ⁴	СРС ⁵	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Модуль 1.													
Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством туристических услуг ”													
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	7	2	2	-	-	3	7	1	-	-	-	-	6
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	7	2	2	-	-	3	7	1	-	-	-	-	6

Тема 3. Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	8	2	2	-	-	4	9	1	2	-	-	6
Тема 4. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма	8	2	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Итого по смысловому модулю 1	30	8	8	-	-	14	29	3	2	-	-	24
Смысловой модуль 2. “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма”												
Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	8	2	2	-	-	4	7,85	1	2	-	-	4,85
Тема 6. Особенности механизма управления качеством услуг в туристической сфере.	7,75	2	1	-	-	4,75	7	-	-	-	-	7
Тема 7. Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.	7,75	2	1	-	-	4,75	7	-	-	-	-	7
Тема 8. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	8,75	2	2	-	-	4,75	9	1	1	-	-	7
Тема 9. Методы количественной оценки качества услуг.	8,6	2	2	-	-	4,6	9	1	1	-	-	7
Итого по смысловому модулю 2	40,85	10	8	-	-	22,85	39,85	3	4	-	-	32,85
Всего по смысловым модулям	70,85	18	16	-	-	36,85	68,85	6	6	-	-	56,85
Катт	0,9	-	-	-	0,9	-	0,9	-	-	-	0,9	-
СРэж	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Каттэк	0,25	-	-	-	0,25	-	0,25	-	-	-	0,25	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
Всего часов	72	18	16	-	1,15	36,85	72	6	6	-	3,15	56,85

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	2	-
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	2	-
3	Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	2	2
4	Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма	2	-
5	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	2	2
6	Особенности механизма управления качеством в туристической сфере.	1	-
7	Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.	1	-
8	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	2	1
9	Методы количественной оценки качества услуг.	2	1
Всего:		16	6

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	3	6
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	3	6
3	Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	4	6
4	Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере туризма	4	6
5	Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	4	4,85
6	Особенности механизма управления качеством в туристической сфере.	4,75	7
7	Эффективность управления качеством услуг в сфере туризма.	4,75	7
8	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	4,75	7
9	Методы количественной оценки качества услуг.	4,6	7
Всего:		36,85	56,85

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- зачет проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- зачет проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК):

Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством туристических услуг”

1. Связь качества с конкурентоспособностью продукции и услуг, предприятия, страны.
2. Влияние качества на рыночную конъюнктуру.
3. Понятие качества. Качество продукции. Качество услуги. Качество обслуживания. Требования к качеству.
4. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития в 20-21 веке.
5. Три фазы развития управления качеством
6. Международная стандартизация управления качеством.
7. Национальные стандарты РФ на системы менеджмента качества. Их особенности.
8. Принципы TQM. Общие понятия.
9. Суть процессного подхода к управлению качеством. Процессная модель СМК.
10. Значение СМК и ее сертификация для осуществления экономической деятельности предприятия.
11. Понятие системы управления качеством.
12. Элементы СМК
13. Рассказать о стандартах функционального качества обслуживания.
14. Основные этапы алгоритма создания СМК.
15. Сущность подготовительного этапа в создании СМК.
16. Задачи, решаемые при создании организационной структуры СМК.
17. Политика в области качества туристических услуг. Принципы и долгосрочные цели туристической фирмы.
18. Основные задачи, выполняемые службой качества при внедрении СМК.
19. Основные задачи внутреннего аудита СМК.
20. Элементы механизма (состав функций) управления качеством.
21. Дать определение понятиям: планирование качества, обеспечение качества, оперативное управление качеством, улучшение качества.

Смысловой модуль 2. “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма”

1. Задачи, решаемые на этапе разработки комплекта документации СМК.
2. Виды и уровни документации СМК.
3. Требования, предъявляемые к документации СМК.
4. Паспорт туристической фирмы. Общая характеристика.
5. Руководство по качеству как основной документ СМК. Структура руководства.
6. Нормативное описание работы подразделений, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики). Общая характеристика.
7. Текущая документация (записи по качеству). Общая характеристика.
8. Обязанности высшего руководства по управлению организацией, ориентированной на потребителя.

9. Обязанности высшего руководства по управлению ресурсами при внедрении и функционировании СМК.
10. Сущность процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения деятельности организации.
11. Управление производством туристических услуг. Петля качества. Основные этапы жизненного цикла туристического продукта.
12. Основные процессы СМК на стадии маркетинга и изучения рынка.
13. Основные процессы СМК на стадии проектирования туристических услуг.
14. Основные процессы СМК на стадии материально-технического обеспечения.
15. Основные процессы СМК на стадии подготовки и разработки технологических процессов.
16. Основные процессы СМК на стадии оказания туруслуг.
17. Основные процессы СМК на стадии контроля качества туруслуг.
18. Основные мероприятия, которые включает программа постоянного улучшения качества туруслуг.
19. Статус услуг на стадии контроля. Содержание инструкции по контролю.
20. Основные процессы СМК на стадии продажи туруслуг.
21. Определение и анализ требований потребителей. Последовательность действий службы качества.
22. Современная философия управления качеством.
23. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
24. Алгоритм комплексной количественной оценки качества услуг.
25. Классификация показателей качества туристического продукта.
26. Свойства туристических услуг, их классификация (дифференциация).
27. Иерархическая структура показателей качества туристических услуг (на конкретном примере).
28. Методы определения значений показателей качества туристических услуг.
29. Способы оценивания показателей качества туруслуг.
30. Использование функции желательности Харрингтона для оценки показателей качества туруслуг.
31. Преобразование абсолютных показателей качества туруслуг в оценки с помощью графика функции желательности Харрингтона.
32. Коэффициенты весомости показателей качества. Методы их определения.
33. Определение коэффициентов весомости компонентов при количественной оценке качества туруслуг.
34. Математические модели комплексного показателя качества продукции ресторанного хозяйства.
35. Базовые (элементарные) статистические методы контроля качества. Их краткая характеристика.
36. Современные статистические инструменты оперативного управления качеством. Их краткая характеристика.

Тематика индивидуальной самостоятельной работы (реферат):

1. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг транспортных перевозок туристов разными видами транспорта.
2. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации размещения туристов.
3. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации питания туристов.

4. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации экскурсий.
5. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации спортивных мероприятий.
6. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации развлекательных мероприятий.
7. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг переводчиков.
8. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации конференций.
9. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации пляжных услуг.
10. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг горнолыжных трасс.
11. Обоснование элементов СМК предприятия ресторанного хозяйства (ресторана, кафе, бара).
12. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг турагента.
13. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг по организации СПА-услуг.
14. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации внутреннего туризма.
15. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации въездного туризма.
16. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации выездного туризма.
17. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг объектов индустрии развлечения.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- индивидуальная самостоятельная работа (тема в соответствии с предложенным вариантом)	30	30
- практическая работа	2	12
- текущий модульный контроль (тест)		58
ТМК №1	34	
ТМК №2	24	
Промежуточная аттестация	<i>Зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
практическая работа	2	12
- тестирование		58
ТМК №1	34	
ТМК №2	24	
- контрольная работа	30	30
Промежуточная аттестация	<i>Зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

Перечень вопросов для проведения зачета.

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество туристического продукта.
2. Требования к качеству. Ответственность за качество туристической услуги.
3. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”, «всеобщее руководство качеством» .
4. Руководство по качеству. Политика в области качества.
5. Основные направления обеспечения качества туристического продукта.
6. Принципы обеспечения и управления качеством. Круг качества туристической услуги.
7. Факторы, влияющие на качество туристической услуги и их взаимосвязь с жизненным циклом услуги.
8. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.
9. Управление качеством на территории СССР. Советский период.
10. Управление качеством на постсоветском пространстве. Современный период.
11. Аспекты качества.
12. Сущность теории «Тотального управления качеством» (TQM).
13. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000.
14. Подходы, применяемые в управлении качеством.
15. Процессный подход в управлении качеством.
16. Модель управления качеством в операторы на основе стандартов ISO 9000 и принципов TQM.
17. Концепция управления качеством в туристических фирмах и организациях.
18. Документация СМК.
19. Общие подходы к созданию СМК.
20. Этапы разработки и внедрения СМК.
21. Сертификация СМК.
22. Характеристика процессов СМК.
23. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии маркетинговых исследований рынка.
24. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии проектирования и разработки нового продукта.
25. Процессы системы управления качеством на стадии технологической подготовки производства туристического продукта.
26. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии производства (комплектации) туристического продукта.

27. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии контроля качества.
28. Процессы системы управления качеством туристической услуги на этапе продвижения и продаж продукта на рынке.
29. Обеспечение качества и управление качеством на этапе обслуживания потребителей туристической услуги (этап реализации).
30. Использование базовых методов контроля качества туристического продукта.
31. Характеристика статистических методов контроля качества на примере контрольного листа и диаграммы Исикавы (привести конкретные примеры).
32. Характеристика статистических методов контроля качества на примере гистограммы и диаграммы Парето.
33. Характеристика современных инструментов оперативного управления качеством. Классификация показателей качества туристического продукта.
34. Характеристика группы показателей назначения туристического продукта.
35. Характеристика показателей качества групп эстетичности и комфортности туристической услуги.
36. Характеристика показателей качества групп надежности и безопасности туристического продукта.
37. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
38. Алгоритм комплексной количественной оценки качества туристической услуги.
39. Иерархическая структура показателей качества туристической услуги (на конкретном примере).
40. Методы определения значений показателей качества туристического продукта.
41. Проведение экспертной оценки показателей качества туристической услуги.
42. Определение комплексного показателя качества туристической услуги.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл									Сумма, балл
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
10	10	10	10	10	10	10	10	20	
40				60					100

T1, T2, T3, T4 – темы смыслового модуля №1;
T5, T6, T7, T8, T9 – темы смыслового модуля №2.

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	Зачтено	Отличное выполнение, а также допускаются неточности, недостатки и ошибки в количестве не более 40%
0-59	Не зачтено	Неудовлетворительное выполнение, где количество ошибок и замечаний превышает 40%. Возможность повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Кучерявенко, С. А. Управление качеством : учебное пособие / С. А. Кучерявенко, И. В. Чистникова. — Белгород : НИУ БелГУ, 2023. — 80 с. — ISBN 978-5-9571-3400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/399368>
2. Управление качеством : учебно-методическое пособие / составитель А. Р. Давыдович. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 57 с. — ISBN 978-5-9765-4723-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182779>
3. Курмангалиева, Д. Б. Разработка и внедрение интегрированных систем менеджмента : учебник / Д. Б. Курмангалиева. — Астана : КазАТУ, 2022. — 225 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/233966>

Дополнительная литература:

1. Управление качеством туристических услуг [Электронный ресурс] : конспект лекций для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.02 Туризм, магистерская программа Туризмоведение / А. В. Полякова ; Кафедра сервиса и гостиничного дела, Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского" . — Донецк : ДонНУЭТ, 2021 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Хомутова, Е. Г. Описание процессов в системе менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Е. Г. Хомутова, А. А. Спиридонова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 75 с. — ISBN 978-5-7339-1400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182485>
3. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся по направлениям подготовки : 38.03.02 Менеджмент, 38.03.07 Товароведение (бакалавр) / Е. А. Горбашко [и др.] ; Кафедра проектного менеджмента и управления качеством, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (РФ), Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный экономический университет" . — СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

Учебно-методические издания:

- 1) Управление качеством туристических услуг [Электронный ресурс] : конспект лекций для обучающихся очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.02 Туризм, магистерская программа Туризмоведение / А. В. Полякова ; Кафедра сервиса и гостиничного дела, Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского" . — Донецк : ДонНУЭТ, 2021 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
- 2) Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Г. Топольник ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. гостиничного и ресторанного дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
- 3) Управление качеством туристических услуг: методические рекомендации для проведения практических и семинарских занятий обучающихся направления подготовки 43.04.02 Туризм (магистерская программа: Туризмоведение) очной и заочной форм обучения /А.В. Полякова; Министерство образования и науки Российской Федерации; Донецкий

национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк: ДОННУЭТ, 2024. – 51с. Текст: электронный.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информιο : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информιο», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством туристических услуг» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория № 3534. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения. Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Полякова Алла Вениаминовна	По основному месту работы	Должность - доцент, кандидат технических наук, ученое звание – доцент	Высшее «Биолог, преподаватель биологии и химии» Диплом кандидата наук ДК № 048136; Диплом о профессиональной переподготовке РВ 0520207003 от 03.07.2020 г., «Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)»	1. Сертификат № 2022/0602 от 24.09.2022 «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» 2. Удостоверение Регистрационный номер 0895-МН/23 от 27 июля 2023г. дп. Черкизово о прохождении обучения в ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» по программе «Стандартизация в сфере научно-популярного туризма», в объеме 72 часа; 3. Удостоверение 23007645 Регистрационный номер БАА/786 от 22.08.2023г. город-курорт Сочи о прохождении обучения в

				<p>Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий» в объеме 82 часа;</p> <p>4. Удостоверение 800400000175 Регистрационный номер 18/23 от 27 ноября 2023г. г. Донецк о прохождении повышения квалификации в ФГБОУ ВО «ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского» по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации» в объеме 36 часов;</p> <p>5. Сертификат о прохождении стажировки Регистрационный номер 000368, ноябрь 2023г. г. Новочеркасск в ФГБОУ ВО «ЮРГПУ (НПИ) имени М.И. Платова по направлению «Учебно-воспитательная деятельность», в объеме 36 часов.</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации ПК 0000005 Регистрационный номер 5-23. АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург по программе «Обучение преподавателей вузов и сузов: Содержание и методика преподавания в сфере туризма и гостеприимства» в объеме 72 академических часа (с 27.11.2023 по 02.12.2023).</p>
--	--	--	--	--