

**ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный
университет имени М.М. Джамбулатова»**

Факультет Экономический

Кафедра «Анализа, статистики и
организации предпринимательства в АПК»



Утверждаю:
Первый проректор

М.Д. Мукайлов

« 26 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«Управление качеством туристского бизнеса»

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – очно-заочная и заочная

Махачкала 2024

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины (РПД) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №516 от 8 июня 2017 г к содержанию и уровню подготовки для направления 43.03.02 «Туризм».

Составитель: Мустафаева Х.Д. к.э.н., доцент



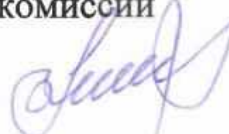
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Анализа, статистики и организации предпринимательства в АПК «14» марта 2024 года, протокол № 7.

Заведующий кафедрой проф. Раджабов А.Н.



Рабочая программа одобрена методической комиссией экономического факультета «20» марта 2024 года, протокол № 7.

Председатель методической комиссии
экономического факультета



З.М. Азракулиев

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Цели и задачи дисциплины
 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы
 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
 5. Содержание дисциплины
 - 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий в часах
 - 5.2. Тематический план лекций
 - 5.3. Тематический план практических(семинарских) занятий
 - 5.4. Содержание разделов дисциплины
 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 7. Фонды оценочных средств
 - 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
 - 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций
 - 7.3. Типовые контрольные задания
 - 7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков
 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
 11. Информационные технологии и программное обеспечение
 12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса
 13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины

Преподавание дисциплины «Управление качеством туристического бизнеса» строится исходя из требуемого уровня базовой подготовки бакалавров направления «Туризма»

Цель изучения дисциплины – формирование у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Основной задачей изучения дисциплины «Управление качеством туристического бизнеса» является реализация требований, установленных в Федеральном стандарте высшего профессионального образования к подготовке бакалавров направления «Туризм».

Задачи изучения дисциплины:

- показать место и роль системы управления качеством продукции и услуг в туристском бизнесе;
- выделить основные тенденции и направления теории и практики управления качеством на предприятиях ;
- познакомить студентов с элементами системы качества;
- научить студентов основным функциям менеджера по качеству, созданию и поддержанию действующей системы качества продукции на предприятиях.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине

Компетенции*	Содержание компетенции (или ее части)**	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать ***	уметь***	владеть***

ПК-8	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	Оценка эффективности системы менеджмента качества	Продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	Организовывать продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	работами исполнителей, принимать решение по продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ИД-1ПК-8	Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта		Методику проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Проводить мероприятия по продвижению туристского продукта	Методами проведения мероприятий по продвижению туристского продукта
ИД-2ПК-8	Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний		Осуществление оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Осуществлять оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Владеет навыками осуществление оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний
ИД-3ПК-8	Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет		методы продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	способностями осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.09. «Управление качеством туристского бизнеса» реализуется на 2 курсе в 4 семестре относится к профессиональному циклу вариативной части.

Содержательная часть логически связана с дисциплинами «Маркетинг в туристской индустрии», «Экономика туризма», «Менеджмент в туристской индустрии», «Технология продаж услуг туристской индустрии», «Управление качеством туристского бизнеса», производственной практикой. В результате обучения по указанным дисциплинам студенты должны знать основы управления.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при выполнении выпускной квалификационной работы и сдаче экзамена по Государственной итоговой аттестации.

Указанные связи и содержание дисциплины «Управление качеством туристского бизнеса» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования, что обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности бакалавра.

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по профессиональной деятельности.

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		1	2
1	Инфраструктура туризма	+	+

2	Человек и потребности	+	+
3	Маркетинг в туризме	+	+
4	Экология	+	+
5	Делопроизводство в туризме	+	+
6	Управление качеством туристского бизнеса	+	+
7	Правовое регулирование в туризме	+	+
8	Сервисная деятельность в туризме	+	+
9	Информационная культура и связи с общественностью в туризме	+	+
10	Презентация туристской продукции	+	+
11	Организация в экскурсионной деятельности	+	+
12	Обеспечение безопасности туризма	+	+
13	Агротуризм	+	+
14	Экологический туризм	+	+
15	Лечебно-оздоровительный туризм	+	+
16	Образовательный туризм	+	+
17	Спортивный туризм	+	+

4.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 4 семестре предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля)составляет 5 зач .единиц, 180 академических часов.

** - объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах указывается в соответствии с учебным планом.*

4.1.Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4

Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	56	56
Лекции	24	24
Практические занятия (ПЗ)	32	32
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:**	124	124
Подготовка к практическим занятиям	50	50
Самостоятельное изучение тем	50	50
Подготовка к текущему контролю знаний	24	24
Промежуточная аттестация	Зачет с оцен.	Зачет с оцен.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		3
Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	18	18
Лекции	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:	162	162
Подготовка к практическим занятиям	62	62
Самостоятельное изучение тем	80	80
Подготовка к текущему контролю знаний	20	20
Промежуточная аттестация	Зачет с оцен.	Зачет с оцен.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

с указанием отведенного на них количества академических часов

и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины по видам занятий

Указывается распределение часов по разделам дисциплины в зависимости от видов учебных занятий.

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Самостоятельная работа
			Лекции	ПЗ	
1.	Основы и методы оценки управления качеством	88	10	16	62
2.	Система международных стандартов на системы	92	14	16	62

	менеджмента качества				
	Всего	180	24	32	124

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Самостоятельная работа
			Лекции	ПЗ	
1.	Основы и методы оценки управления качеством	92	4	6	82
2.	Основы и методы оценки управления качеством	88	4	4	80
	Всего	180	8	10	162

5.2. Тематический план лекций

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы и методы оценки управления качеством		
1.	Введение в дисциплину «управление качеством туристического бизнеса	2
2.	Методы квалитметрии, используемые для оценки уровня качества	4
3.	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	2
4.	Инструменты управления качеством и анализа процесса	4
Раздел 2. Система международных стандартов на системы менеджмента качества		
5.	Система международных стандартов на системы менеджмента качества	4
6.	Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), Национальных премий по качеству, «Шесть сигм»	4
7.	Оценка эффективности системы менеджмента качества	4
Всего часов		24

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы и методы оценки управления качеством		
1.	Введение в дисциплину «управление качеством	2

	туристического бизнеса	
2	Инструменты управления качества и анализа процесса	2
Раздел 2. Система международных стандартов на системы менеджмента качества		
3	Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), Национальных премий по качеству, «Шесть сигм»	2
4	Оценка эффективности системы менеджмента качества	2
Всего часов		8

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.3. Тематический план практических занятий

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Количество часов
Раздел 1. Основы и методы оценки управления качеством		
1.	Введение в дисциплину «управление качеством туристического бизнеса	2
2.	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества	4
3	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	4
4	Инструменты управления качества и анализа процесса	4
Раздел 2 Система международных стандартов на системы менеджмента качества.		
5.	Система международных стандартов на системы менеджмента качества	6
6.	Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), Национальных премий по качеству, «Шесть сигм»	6
7.	Оценка эффективности системы менеджмента качества	6
Всего часов		32

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Количество часов
-------	---------------------------	------------------

Раздел 1. Основы и методы оценки управления качеством		
1.	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества	4
Раздел 2. Система международных стандартов на системы менеджмента качества.		
2.	Оценка эффективности системы менеджмента качества	6
Всего часов		10

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.4. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела	Компетенции
1.	Основы и методы оценки управления качеством	Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства. Актуальные проблемы качества для туристических организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качества». Классификация услуг и организаций. Классификация методов управления качеством. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Измерения показателей качества и конкурентоспособности услуг. Оценка качества системы обслуживания. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.	ПК-8
2.	Система международных стандартов на системы менеджмента	Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Управленческая деятельность руководства. Менеджмент ресурсов. Жизненный цикл продукции и услуг. Мониторинг, измерение,	ПК-8

	мента качества.	<p>анализ и улучшение. Руководство по улучшению деятельности (ГОСТ Р ИСО 9004-2001). Предлагаемые направления пересмотра стандарта ИСО 9004:2000 и проекта стандарта ИСО/ОПМС 9004:2009. Аудит систем менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 19011-2003).</p> <p>Проблемы, связанные с оценкой эффективности систем менеджмента качества. Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов. Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству. Оценка результативности организации в области качества с использованием упрощенных критериев премий по качеству. Оценка эффективности проекта по внедрению системы менеджмента качества.</p>	
--	-----------------	---	--

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Тематический план самостоятельной работы

№ п/п	Тематика самостоятельной работы	Количество часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	(интернет-ресурсы) (из п.9 РПД)
1	Введение в дисциплину «управление качеством туристического бизнеса»	16/22	1-4	1-3	1-9
2	Методы квалиметрии, используемые для оценки уровня качества	18/24	1-4	1-3	1-9
3	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	16/22	1-4	1-3	1-9
4	Инструменты управления качеством и	18/24	1-4	1-3	1-9

	анализа процесса				
5	Система международных стандартов на системы менеджмента качества	18/24	1-4	1-3	1-9
6	Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), Национальных премий по качеству, «Шесть сигм»	18/24	1-4	1-3	1-9
7	Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), Национальных премий по качеству, «Шесть сигм»	20/22	1-4	1-3	1-9
	Всего	124/162			

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:

а) основная литература

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2017.

2. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш.учебн.заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2016.

3. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. М.: Советский спорт, 2018.

4. <https://e.lanbook.com/book/98098>.

5. <https://e.lanbook.com/book/73991>.

Темы рефератов по дисциплине

Целью написания рефератов является более детальное изучение и рассмотрение студентами отдельных, наиболее интересующих их тем. При написании реферата студент должен полностью раскрыть его тему и

осветить все основные вопросы, относящиеся к данной теме. Реферат должен быть написан в определенной форме, соответствующей всем требованиям написания рефератов, со всеми реквизитами и в количестве листов от 10 до 15.

1. Различные подходы к содержанию понятия «качество»
2. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
3. Модель восприятия потребителем качества услуги
4. Классификация методов управления качеством
5. Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма
6. Понятие «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей»
7. Этапы развития управления качеством
8. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
9. Принципы менеджмента качества.
10. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования.
11. Концепция всеобщего управления качеством
12. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.
13. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды).
14. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья .
15. Проблемы, связанные с оценкой эффективности систем менеджмента качества
16. Сертификация услуг туризма
17. Сертификация систем менеджмента качества
18. Концепция «Шесть сигм»

Вопросы для самоконтроля

1. На какие государственные сферы деятельности оказывает влияние качества продукции и услуг?
2. Что такое техническое регулирование?
3. В каких основных стандартах отражена терминология в области качества?
4. Какие задачи стоят перед туристическими организациями в области качества и управления качеством?
5. Назовите основные составляющие туристского продукта и охарактеризуйте их?
6. Назовите основные составляющие системы обслуживания туристской организации?
7. Как формируется воспринимаемое качество, каким эффектам оно подчинено?
8. Что представляют собой приемлемое и желаемое качество услуги?
9. Назовите основные этапы процесса обслуживания в гостинице?
10. Что представляет собой командная работа?
11. Какие виды шкал измерения используют для оценки единичных показателей качества?
12. Раскройте технологию экспертного определения показателей качества и их весомости (значимости)?
13. Разъясните содержание общей схемы оценки качества услуг (обслуживания) на основе ожидаемого и приемлемого уровней качества?
14. Какую роль играют инструменты анализа процесса (постоянного совершенствования)?
15. Что подразумевают понятия «удовлетворенность потребителей» и «качество»?
16. Что обеспечивает организации повышение удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых им услуг?
17. Как пользоваться методом парных сравнений для определения значимости характеристик работы организации?

18. Назовите подходы для расчета общего индекса удовлетворенности потребителей?
19. Разъясните содержание структурной схемы новой модели управления качеством и ее основных движущих сил?
20. Что приводит в движение новую модель управления качеством?
21. В чем состоят особенности использования процессного подхода в туризме?
22. Как называются стандарты, входящие в семейство стандартов ИСО серии 9000 версии 2000?
23. Каковы основные особенности концепции «Шесть сигм»?
24. В чем заключается сложность оценки эффективности системы управления качеством?
25. Назовите рассмотренные направления оценки эффективности системы управления качеством?

Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50-70% общего количества часов, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (экзамен). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, рефератов, проверка письменных работ и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется

дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий (прилагаются отдельным файлом):

- наглядные пособия (плакаты и карты - на кафедре)
- глоссарий - словарь терминов по тематике дисциплины
- тезисы лекций.

Самостоятельная работа с книгой. В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печатная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе реферат, контрольную работу, подогнать текст своей работы под требуемый учебным заданием объем.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой:

Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении.

Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи.

Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного. Без понимания смысла, прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.
- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основой для получения нового знания.
- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.
- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.

7. Фонды оценочных средств

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр (курс)	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в
----------------	---

	формировании компетенции
ПК -8 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	
ИД-1. Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
5(3)	Правовое регулирование в туризме
6(3)	Презентация туристской продукции
4(2)	Технология и организация туроперейтинга
7(4)	Экологический туризм
4(2)	Управление качеством туристического бизнеса
7(4)	Агротуризм
6(3)	Лечебно-оздоровительный туризм
6(3)	Образовательный туризм
5(3)	Информационная культура и связи с общественностью в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ИД-2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
5(3)	Правовое регулирование в туризме
5(3)	Информационная культура и связи с общественностью в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ИД-3. Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
5(3)	Информационная культура и связи с общественностью в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2.Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Шкала по традиционной пятибалльной системе			
	Допороговый («неудовлетворительно»)	Пороговый «удовлетворительно»	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
ПК -8 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий				
ИД-1. Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта				
Знания	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает посредственно основы проведения мероприятий по продвижению туристского	Знает хорошо основы проведения мероприятий по продвижению	Отлично знает основы проведения мероприятий по продвижению

		продукта	туристского продукта	туристского продукта
Умения	Отсутствуют умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать некоторые мероприятия по основам продвижения туристского продукта	Умеет использовать знания по основам продвижения туристского продукта	Показывает основательные умения по основам продвижения туристского продукта
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми способами и достижениями по основам продвижения туристского продукта	Владеет способами и достижениями по основам продвижения туристского продукта	Отлично владеет способами создания и использования по основам продвижения туристского продукта технологий

**ИД-2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий
продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия
по корректировке рекламных кампаний**

Знания	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает посредственно как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Знает хорошо как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Знает отлично как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний
Умения	Отсутствуют умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет с трудом осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Умеет хорошо осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Умеет отлично как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной	Слабо обладает навыками осуществлять оценку эффективности проводимых	Обладает навыками осуществлять оценку эффективности проводимых	Обладает отличными навыками осуществлять оценку эффективности

	компетенцией	мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний
ИД-3. Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет				
Знания	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает слабо как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Знает хорошо как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Отлично знает как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям
Умения	Отсутствуют умения, предусмотренных данной компетенцией	Слабо умеет использовать способы осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Умеет использовать способы осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Отлично умеет использовать способы осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Слабо владеет способами осуществления продвижения туристских услуг по основным направлениям	Хорошо владеет способами осуществления продвижения туристских услуг по основным направлениям	Отлично владеет способами осуществления продвижения туристских услуг по основным направлениям

7.3. Типовые контрольные задания (тесты)

Тесты для текущего контроля

Тест 1

1. Учебное пособие какого автора по управлению индустрией туризма наиболее полно отражает содержание этой дисциплины

- а. Ильиной Е.Н.
- б. Биржакова В.Н.
- в. Кабушкина А.С.

г. Котлера Ф.

2. Индустрия туризма – это:

- а. производство товаров или услуг
- б. эффективные продажи
- в. рационализация трудовых отношений
- г. систематизация различных видов деятельности
- д. совокупность материальных объектов

3. Управление индустрией туризма базируется на основных функциях или «краеугольных камнях» в количестве:

- а. двух
- б. трех
- в. четырех
- г. пяти
- д. семи

4. К одной из функций управления индустрией туризма относится:

- а. делегирование
- б. планирование
- в. управление
- г. поощрение
- д. исполнение

5. Организационная функция в управлении индустрией туризма находится в управленческом цикле на следующем месте:

- а. первом
- б. втором
- в. третьем
- г. четвертом
- д. пятом

6. Контролирующая функция в управлении индустрией туризма находится в управленческом цикле на следующем месте:

- а. третьем

- б. четвертом
- в. пятом
- г. шестом
- д. седьмом

7. Функции управления индустрией туризма представляют собой:

- а. систему, имеющую обратную связь
- б. систему, имеющую прямые связи

8. Деятельность турфирмы оценивается по:

- а. базисным моделям
- б. функциональным действиям
- в. критериям

9. КФУ это:

- а. концепция финансового управления
- б. коэффициент финансовой устойчивости
- в. критические функциональные установки
- г. ключевые факторы успеха

10. Турфирма имеет:

- а. наружную и внутреннюю организацию
- б. внутреннюю и внешнюю среду
- в. открытую и закрытую систему

11. Один из социально–демографических показателей, имеющих отношение к управлению индустрией туризма это:

- а. транспортная мобильность населения
- б. миграция населения

12. С точки зрения системного подхода система:

- а. имеет только прямую связь
- б. имеет обратную связь
- в. имеет прямую и обратную связь.
- г. связь может быть криволинейной

13. Турагентская фирма реализует:

- а. турпродукт
- б. туруслугу
- в. турпакет
- г. право на тур

14. Турпродукт это:

- а. то же, что и туруслуга
- б. принципиально отличное от туруслуги сочетание документально оформленного трансфера, размещения, питания, развлечений (досуга).

15. Инсентив–программы – это:

- а. ознакомительные туры
- б. поощрительные туры
- в. индивидуальные туры
- г. эксклюзивные туры
- д. туры, ориентированные на выезд за пределы страны пребывания.

16. В Законе об основах туристской деятельности статья о руководителе туристской группы:

- а. имеется
- б. отсутствует
- в. имеется, но он называется турлидером, а не руководителем

тургруппы

17. Дефиниции Закона об основах туристской деятельности это:

- а. нормативные ссылки
- б. определения
- в. заключения
- г. правовые механизмы.

18. В каком законодательном или нормативном акте упоминаются гиды и гиды–переводчики:

- а. в Законе о природных местностях и курортах
- б. ГОСТе Р 50681-94 Проектирование тур услуг
- в. ГОСТе Р 50690-00 Туристские услуги

г. в Законе об основах туристской деятельности

19. Важнейший ресурс турфирмы:

- а. финансы
- б. «ноу–хау»
- в. персонал
- г. клиентская база
- д. широкий спектр туристских предложений

20. Управление имиджем турпредприятия это:

- а. создание позитивного образа
- б. эффективная реклама в СМИ
- в. качественная работа на всех этапах создания и реализации

турпродукта

1 тест 20 вопросов					
1	а	б	в	г	д
2	а	б	в	г	д
3	а	б	в	г	д
4	а	б	в	г	д
5	а	б	в	г	д
6	а	б	в	г	д
7	а	б	в	г	д
8	а	б	в	г	д
9	а	б	в	г	д

10	а	б	в	г	д
11	а	б	в	г	д
12	а	б	в	г	д
13	а	б	в	г	д
14	а	б	в	г	д
15	а	б	в	г	д
16	а	б	в	г	д
17	а	б	в	г	д
18	а	б	в	г	д
19	а	б	в	г	д
20	а	б	в	г	д

Тест 2

1. Реперные точки, позволяющие менеджеру турфирмы эффективно управлять различными процессами в туристической индустрии, это:

а. физиологические особенности личности, имеющие индивидуальный «точечный» характер

б. необычный темперамент личности (индивидуальные точки)

в. признаки, позволяющие объективизировать «шкалу измерений» личности

2. Какие важнейшие закономерности лежат в основе управления индустрией туризма:

а. экономические

б. социальные

- в. политические
- г. управленческие
- д. глобальные международные

3. Сколько базовых видов эффективности характерно для турбизнеса:

- а. два
- б. три
- в. четыре
- г. пять
- д. шесть

4. Экономическая эффективность в индустрии туризма это величина:

- а. относительная
- б. абсолютная
- в. абсолютная или относительная в зависимости от обстоятельств

5. Экономическая эффективность турбизнеса рассчитывается в:

- а. рублях или другой валюте
- б. долях единицы
- в. процентах

6. Экономический эффект это:

- а. разница между доходом и затратами
- б. частное от деления прибыли на затраты
- в. произведение прибыли и дохода деленное на 100%

7. Социально-экономическая эффективность управления индустрией туризма чаще и проще всего изменяется в:

- а. рублях
- б. качественных терминах (хорошо, плохо, высоко, низко)
- в. баллах
- г. количестве туродней, зарегистрированных статистикой.

8. Социально-экономическая эффективность управления индустрией туризма – это категория:

- а. философская

- б. психологическая
- в. экономическая
- г. логистическая
- д. эзотерическая

9. Экологическая эффективность туристского бизнеса:

- а. связана с привлечением наемного или добровольного труда или ресурсов
- б. общественное движение, набирающее популярность
- в. не существует, т.к. вступает в противоречие с целями турфирмы

10. Управление рациональным природопользованием:

- а. не имеет прямого отношения к туризму
- б. имеет самое непосредственное отношение к туризму
- в. имеет отношение только ко внутреннему туризму.

11. Имиджевая эффективность турфирмы бывает:

- а. положительной
- б. отрицательной
- в. смешанной
- г. нет ни одного правильного ответа

12. Идеальным считается такое положение турфирмы, когда получение прибыли сопровождается:

- а. ростом фондоемкости
- б. ростом рентабельности
- в. снижением дебиторской задолженности
- г. снижением налогооблагаемой базы

13. Количество критериев оценки эффективности работы турфирмы в идеале не должно превышать

- а. двенадцати
- б. десяти
- в. шести

г. трех

14. Сведения, содержащиеся в учредительных документах турфирмы:

а. не относятся к коммерческой тайне

б. относятся к коммерческой тайне

15. Сведения турфирмы о численности, о составе работников, о системе оплаты труда, об условиях труда:

а. частично относятся к коммерческой тайне

б. полностью относятся к коммерческой тайне

в. не относятся к коммерческой тайне

16. Коэффициент финансовой устойчивости турфирмы представляет собой:

а. соотношение собственного и заемного капитала

б. соотношение основных и оборотных средств

в. соотношение материальных и нематериальных активов

17. Объем оказанных туристских услуг в конкретный период времени выражается следующим образом:

а.
$$\frac{\text{Число реализованных туров}}{\text{Численность населения или его отдельных социально-демографических групп}} \cdot 1000$$

б.
$$\frac{\text{Общее количество туристов}}{\text{Число проданных групповых туров}}$$

в.
$$\frac{\text{Общий доход}}{\text{Число проданных туров (групповых и индивидуальных)}}$$

18. Система сбалансированных показателей разрабатывается при участии:

а. всех сотрудников турфирмы, от которых зависит достижение поставленных целей.

б. только высшего руководства турфирмы

в. высшего руководства турфирмы и руководителей отделов

г. абсолютно всех сотрудников турфирмы

1. Для понимания экономических процессов современной индустрии туризма первостепенное значение имеет теория:

- а. Маркса–Энгельса
- б. В.И. Ленина
- в. Дж. Риккардо
- г. А. Смита
- д. В. Тейлора

2. В качестве базиса управленческих процессов следует признать:

- а. социальную сферу и потребности людей
- б. эргономику
- в. экономику
- г. энионику
- д. психологию

3. Эффективность деятельности предприятия туризма ориентирована в конечном счете на:

- а. создание имиджа
- б. получение прибыли
- в. удовлетворение запросов потребителей
- г. достижение конкурентных преимуществ
- д. дальнейшее развитие

4. Для определения экономической эффективности необходимо:

- а. умножить числитель на коэффициент частной эффективности и разделить результат на 1000
- б. разделить числитель на знаменатель и результат умножить на 100
- в. вычесть из общей эффективности частную эффективность и результат умножить на 100

5. Экономическая эффективность рассчитывается в:

- а. абсолютных единицах
- б. в процентах
- в. в долях единицы

г. в промилле

6. Какое словосочетание неправильное:

а. морские круизы

б. речные круизы

в. комические круизы

г. круизы «река–море»

д. все неправильные

7. Высокая степень взаимозаменяемости сотрудников это:

а. достоинство

б. недостаток

в. может быть достоинство, а может недостаток в зависимости от страны

8. К внутренним факторам туристского предприятия относятся:

а. технологии

б. стратегии

в. миссия.

9. Количество символов, которыми можно эффективно оперировать в каждый конкретный момент времени:

а. 3 ± 2

б. 5 ± 3

в. 7 ± 2

г. 9 ± 3

д. 11 ± 4

10. Через два года на рынке труда придется адаптироваться к изменившимся условиям макроокружения:

а. «мягко»

б. «жестко»

в. ситуационно

г. волнообразно

д. амбивалентно

11. Стратегические интересы туристского предприятия это прежде всего:

- а. формирование конкурентных преимуществ
- б. устойчивое получение прибыли
- в. расширение клиентской базы
- г. минимизация налогооблагаемой базы

12. Приведение различных показателей деятельности предприятия к одному или нескольким индексам:

- а. нецелесообразно, т.к. на учитывает разнообразных аспектов работы
- б. целесообразно, т.к. облегчает анализ деятельности

13. Количество базовых принципов или критериев эффективной деятельности турфирмы:

- а. 3
- б. 5
- в. 8
- г. 10
- д. 12

14. Линия тренда это:

- а. прямая на графике, показывающая точку безубыточности фирмы
- б. производная величина от показателя рентабельности
- в. экспоненциальное представление динамики изменений финансовых показателей фирмы
- г. сглаженная динамика какого-либо процесса, распределенного во времени

15. Линия тренда может быть получена на основе следующей диаграммы:

- а. секторной
- б. столбиковой
- г. лепестковой

16. Степень доверия к статистическим прогнозным оценкам деятельности турфирмы на ближайшие 5 лет равна:

- а. 30%
- б. 50%
- в. 75%
- г. 95%

17. Зарубежные турфирмы ежегодно публикуют данные о своей прибыли, потому что:

- а. таково требование законодательства
- б. это имиджевый фактор
- в. эти данные нужны для партнеров

Контрольные вопросы для индивидуального задания:

1. Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства
2. Актуальность проблемы качества для туристических организаций
3. Основные понятия и определения в области управления качеством
4. Различные подходы к содержанию понятия «качество»
5. Общие сведения об объектах управления качеством в туризме
6. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством
7. Туристский продукт и его структура
8. Система обслуживания туристов
9. Модель восприятия потребителем качества услуги
10. Представление услуги в виде процесса
11. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций
12. Понятие «качество услуг» и «удовлетворительность потребителей»

- 13.Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг
- 14.Индексный метод определения удовлетворенности потребителей
- 15.Национальные индексы удовлетворенности потребителей
16. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуги
- 17.Технология экспертной оценки услуги
18. Методы оценки уровня качества услуги (МЕТОДЫ КВАЛИМЕТРИИ)
- 19.Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей
- 20.Инструменты и приемы, используемые в области качества
- 21.Семь инструментов управления и планирования
- 22.Метод разворачивания функций качества и концепция дома качества...
- 23.Инструменты анализ процесса(семь инструментов, использующих статистические приемы)
- 24.Состав и назначение международных стандартов ИСО 9000:2000
- 25.Принципы менеджмента качества
- 26.Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе
- 27.Концепция всеобщего управления качеством
- 28.Национальные премии по качеству и самооценка деятельности организаций на основе критериев премий по качеству...
- 29.Концепция «шесть сигм»...
- 30.Проблема оценки эффективности системы менеджмента качества

Вопросы к зачету с оценкой

По дисциплине «Управление качеством туристского бизнеса» учебным планом предусмотрен зачет с оценкой как форма итогового контроля знаний студентов.

В течение семестра реализуется рейтинговая система оценки качества учебной работы студентов согласно университетскому «Положению о модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов».

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой по дисциплине

1. Концепция соответствия стандарту
2. Концепция соответствия продукции эксплуатационным характеристикам..
3. Концепция соответствия явным требованиям потребителей.
4. Концепция соответствия скрытым потребностям
5. Развитие концепций обеспечения качества
6. Современная концепция качества
7. Особенности туристских услуг
8. Показатели качества туристских услуг (показатели назначения)
9. Показатели качества туристских услуг (эстетические показатели).
10. Показатели качества туристских услуг (показатели комфортности и технологичности)
11. Показатели качества туристских услуг (показатели надежности).
12. Показатели качества туристских услуг (унифицированности и эксклюзивности).
13. Процессы обеспечения качества на всех этапах жизненного цикла туристской услуги.
14. Состав и назначение международных стандартов ИСО 9000:2000.
15. Принципы менеджмента качества.
16. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе

17. Стратегическое видение организации туризма в области качества. Подходы к разработке стратегии.
18. Миссия организации туризма в области качества. Подходы к разработке.
19. Политика в области качества туристской организации. Подходы к разработке
20. Разработка карты процесса
21. Характеристика качества процесса проектирования тура.
22. Концепция всеобщего управления качеством
23. Национальные премии по качеству и самооценка деятельности организаций на основе критериев премий по качеству
24. Концепция «шесть сигм»
25. Современная концепция управления деятельностью туристских предприятий
26. Количество принципов, составляющих основу международных стандартов в области управления качеством
27. Мотивация деятельности производителя и потребителя
28. Зависимость между качеством и эффективностью производства
29. Порядок проведения сертификации туристских услуг и услуг гостиниц
30. Этапы проведения оценки системы качества туристских услуг
31. Качество и цена туристских услуг
32. Качество и срок поставки туристских услуг
33. Роль подразделений предприятия в управлении качеством туристских услуг
34. Показатель совершенства деятельности производства в туристской отрасли
35. Трактовка качества туристских услуг в условиях командно-административной экономики
36. Трактовка качества туристских услуг в рыночной экономике
37. Свойства и показатели качества туристской услуги
38. Основные признаки существования свободного рынка

- 39.Механизм сквозного управления качеством продукции
- 40.Уровень качества туристской продукции
- 41.Комплексный метод оценки качества туристской продукции
- 42.Управление качеством туристской продукции
- 43.Прогнозирование качества туристской продукции
- 44.Модели оценки качества для обеспечения конкурентно-способности на предприятиях индустрии туризма
- 45.Качество труда работника туристской отрасли
- 46.Качество создания туристской продукции
- 47.Мотивация деятельности производителя и потребителя в туризме
- 48.Структура процесса предоставления туристских услуг
- 49.Необходимое количество основных признаков существования свободного рынка
- 50.Роль потребителя в оценке качества туристской продукции
- 51.Критерии влияния создаваемой системы управления качеством на эффективность труда работников туристской отрасли
- 52.Влияние издержек производства на цену туристской продукции
- 53.Способ увеличения гибкости производства на предприятиях индустрии туризма
- 54.Разработка стандарта предприятия по информационному обеспечению системы управления качеством услуг.

7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для

совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

Критерии оценки знаний студентов при проведении контрольной работы

(тестирования)

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений (при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий).

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя (при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации (при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную

работу вопросов тем (при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий).

Критерии оценки знаний студента при написании индивидуального задания

Оценка «отлично» - выставляется студенту показавшему всесторонние систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике. Но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту. Показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем.

Критерии оценки ответов на зачете с оценкой

Основной формой проверки знаний студентов по дисциплине «Управление качеством туристического бизнеса» является зачет. Выставление зачета осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов и предполагает соблюдение ряда условий, среди которых можно выделить:

- знание фактического учебно-программного материала по дисциплине, в том числе знание обязательной литературы и современных публикаций по программе курса;

- наличие логики в структуре ответа студента, готовность к дискуссии и аргументации своего ответа; уровень самостоятельного мышления студента с элементами творческого подхода к изложению материала;

- степень активности студента на семинарских и практических занятиях;

- наличие пропусков лекционных и практических занятий по неуважительным причинам.

Отметка «зачет с оценкой» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, если студент твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «незачет» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «незачет» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1.Васин С.Г.Управление качеством. Всеобщий подход (Текст): учебник для бакалавров и магистратуры.- М.: Издательство Юрайт, 2017г.-404с. (Бакалавр и магистр. Академический курс)

2. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. М.: Советский спорт, 2018.
3. Тебекин А.В. Управление качеством (Текст). Учебник для бакалавров.- Москва: Изд-во Юрайт, 2012.-371с.-(Бакалавр. Базовый курс)
4. https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/405125/journal_article_name

б) дополнительная литература:

1. Минько Э.В. . Менеджмент качества. (текст): учебное пособие для бакалавров и специалистов.- СПб.: Питер, 2013.-272с. (Стандарт третьего поколения)
2. Мокий М.С. Экономика фирмы (Текст): учебник и практикум для бакалавров/ под ред. М.С.Мокия .- 2-е изд. Перераб. Доп.- Москва.: Издательство Юрайт, 2014.-334ст (Бакалавр, Базовый курс).
3. https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/405125/#journal_article_name

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Базы данных, информационно-справочные системы

1. Министерство по туризму РФ. <https://www.russiatourism.ru/>
2. Elibrary. ru (РИНЦ)- научная электронная библиотека. – Москва, 2000.
<http://elibrary.ru>
3. Бесплатная электронная библиотека - [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/) - <http://window.edu.ru/>
4. Административно-территориальное устройство Российской Федерации
Типы стран современного мира [Карты]: стационарное учебное наглядное пособие / авт.-сост. В. И. Сиротин; худ. С. И. Кравцова, А. В. Пряхин; -

Москва: Дрофа, 2017.

5. Атлас «География России». Население и хозяйство. – М.: Астрель, 2016

6. Атлас «Экономическая и социальная география мира. – М.: Астрель, 2014

7. <https://rucont.ru/efd/506098>

8. <https://rucont.ru/efd/514036>

	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 238/17 от 31.03.2017г. с 15/04/17 до 15/04/2018
2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 36 от 02.03.2018г. с 15/04/18 до 15/04/2019
3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 45 от 01.02.2019г. с 15/04/19 до 15/04/2020
4	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Экономика и менеджмент-Издательство Дашков и К»	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 201 от 20/08/2018 с 20/08/18 до 20/08/19
5	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Физкультура и спорт» (разделы базы данных и произведений, лицензия на использование которых предоставляется по договору)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 85 от 18/02/2019 с 18/02/19 до 18/02/20

6	Polpred.com	сторонняя	http://polpred.com	ООО «Полпред справочники» Соглашение от 05.12.2017г. Без ограничения времени.
7	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09/07/2013г. Без ограничения времени
8	ЭБС ФГБОУ ВПО РГАЗУ (Российский государственный аграрный заочный университет) ЭБС «AgriLib»	сторонняя	http://ebs.rgazu.ru	Дополнительное соглашение от 01.12.2014 к договору № 521 от 07.06.2013г.
9	ЭБС «Юрайт»	сторонняя	http://www.biblio-online.ru/	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2017г. к разделу «Легендарные книги»
10	ЭБС «Юрайт» СПО	сторонняя	http://www.biblio-online.ru/	ООО «Юрайт» Договор № 3879 от 08.02.2019г. С 08.02.2019 по 08.02.2020г.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Лекция является ведущей формой учебных занятий, предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по

учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно:

Стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или дает под запись.

1. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.

2 Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимый учебный материал.

3 Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.

4 Нумеровать встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . . , или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

5 Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой

лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончании лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям.

Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию. Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к занятию заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов занятия, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации к занятию. Для этого необходимо, как минимум, прочитать конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на занятии. Ценность выступления студента на занятие возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги,

чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на занятие от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на выступление. Не следует злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления на занятие, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

Рекомендации по подготовке к докладу.

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от **выступлений** большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12 минутами). Доклад также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление.

Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строятся по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц,

произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. В первые 5 секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на доклад. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать доклад, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над докладом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы доклада приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой

Изучение дисциплины завершается сдачей обучающимися зачета с оценкой. На зачете с оценкой определяется качество и объем усвоенных студентами знаний. Подготовка к зачету процесс индивидуальный, тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех.

В ходе подготовки к зачету с оценкой обучающимся доводятся заранее подготовленные вопросы по дисциплине. Перечень вопросов для зачета содержится в данной рабочей программе.

В преддверии зачета с оценкой преподаватель заблаговременно проводит групповую консультацию и, в случае необходимости, индивидуальные консультации с обучающимися. При проведении

консультации обобщается пройденный материал, раскрывается логика его изучения, привлекается внимание к вопросам, представляющим наибольшие трудности для всех или большинства обучающихся, рекомендуется литература, необходимая для подготовки к зачету с оценкой.

При подготовке к зачету с оценкой обучающиеся внимательно изучают конспект, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на зачете. Залогом успешной сдачи зачета является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение года. Накануне и в период экзаменационной сессии необходима и целенаправленная подготовка. Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала сессии. Подготовку к зачету с оценкой желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины. Готовясь к зачету с оценкой, лучше всего сочетать повторение по примерным контрольным вопросам с параллельным повторением по программе учебной дисциплины.

Если в распоряжении студента есть несколько дней на подготовку, то целесообразно определить график прохождения вопросов из расчета, чтобы осталось время на повторение наиболее трудных.

Обучающиеся, имеющие задолженность или неисправленные неудовлетворительные оценки по семинарским занятиям, к зачету не допускаются.

В ходе сдачи зачета с оценкой учитывается не только качество ответа, но и текущая успеваемость обучающегося. Ведомость после сдачи зачета с оценкой закрывается и сдается в учебную часть факультета.

11. Информационные технологии и программное обеспечение

Под информационными технологиями понимается использование компьютерной техники и систем связи для создания, сбора, передачи, хранения и обработки информации для всех сфер общественной жизни.

В перечне могут быть указаны такие информационные технологии, как использование на занятиях электронных изданий (чтение лекций с использованием слайд-презентаций, электронного курса лекций, графических объектов, видео-аудио-материалов (через Интернет), виртуальных лабораторий, практикумов), специализированных и офисных программ, информационных (справочных) систем, баз данных, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, форумов, Интернет-групп, скайп, чаты, видеоконференцсвязь, компьютерное тестирование, дистанционные занятия (олимпиады, конференции), вебинар (семинар, организованный через Интернет), подготовка проектов с использованием электронного офиса.)

Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое в учебном процессе

Программное обеспечение

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс в электронной форме.

В учебном процессе для освоения дисциплины «Управление качеством туристском бизнесе» используется Программы MicrosoftOffice, Excel, Word, AcrobatReader, Справочная правовая система Консультант Плюс. <http://www.consultant.ru/>

Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «СУММА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 40390000050 от 19.10.2009 г. ЗАО «Национальный Телеком», Дополнительное соглашение к Договору № 40390000050 от 19.10.2009 г. № 68/2016 от 01.05.2016 г. – ежегодное пролонгирование.
Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «ОПТИКА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 174/14 от 03.02.2014 г.- ежегодное пролонгирование.

OfficeStandard 2010	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8 Professional	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 7 Professional	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Apache OpenOffice. The Free and Open Productivity Suite. ApacheOpenOffice 4.1.3 released	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель: SUN/Oracle.
LibreOffice is Free Software	Свободное программное обеспечение LibreOffice, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – «TheDocumentFoundation».
Условия предоставления услуг GoogleChrome.	Исходный код предоставляется бесплатно, бессрочно с неограниченным количеством лицензионных соглашений, правообладатель – «Google».
MozillaFirefox	– бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей, разработчики – участники проекта mozilla.org.
7-Zip. License for use and distribution [7-Zip. Лицензия на использование и распространение].	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – IgorPavlov.
AdobeAcrobatReader программа для работы с документами в формате *.pdf,	Бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей. Правообладатель - AdobeSystemsIncorporated https://www.adobe.com//ru
Turbo Pascal School Pak	В свободном доступе :http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses/
PascalABC.NET	В свободном доступе :http://mmcs.sfedu.ru/
Электронный лабораторный практикум (+ CD) по	Бабаш, А.В. Информационная безопасность: лабораторный практикум: электронный учебник/ А. В. Бабаш, Е. К. Баранова, Ю. Н. Мельников.-2-е изд., стер.-электрон.

дисциплине «Информационная безопасность».	данные- М.:КНОРУС, 2013.-1электрон. опт. диск; зв., цв.- (CD-ROM)
---	--

12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно-оборудованные лекционные аудитории, для проведения лекций. Для проведения занятий используются лекционная аудитория и практикум. Наличие ноутбука, проектора для проведения занятий. Плакаты и стенды

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифло-сурдо-переводчиков.

а) для слабовидящих:

- на зачете с оценкой присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитывать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачете оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете с оценкой зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство.

б) для глухих и слабослышащих:

- на зачете с оценкой присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет с оценкой может проводиться в письменной форме;

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет с оценкой проводится в устной форме.

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20__/20__ учебный год

УТВЕРЖДАЮ

первый проректор

_____ Мукайлов М.Д.

« ____ » _____ 20__ г.

В программу дисциплины

«Управление качеством туристического бизнеса»

по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Направленность подготовки

«Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – *очно-заочная и заочная*

вносятся следующие изменения:

.....;

.....;

Программа пересмотрена на заседании кафедры

Протокол № ____ от _____ г.

Заведующий кафедрой

_____/_____/_____
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

Одобрено

Председатель методической комиссии факультета

_____/_____/_____
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Лист регистрации изменений в РПД

№ п/п	Номера разделов, где произведены изменения	Документ, в котором отражены изменения	Подпись	Расшифровка подписи	Дата введения изменений
1.					
2.					
...					