

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки: 43.04.02 Туризм

Направленность: Организация и управление туристской деятельностью

Квалификация выпускника: магистр

**Кострома
2024**

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 15.06.2017 № 556 по направлению подготовки 43.04.02, Туризм

Разработал: Шарабарина С.Г., доцент кафедры МКиТ, к.ист. н.

Рецензенты: Ступаков С.В., Директор выставочно - развлекательного комплекса «Терем Снегурочки», «Музей сыра» ООО «Снегурочка»

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий кафедрой осуществляющей выпуск по образовательной программе:

Белякова Е.Н., к.фил.н., доцент

Протокол заседания кафедры № 6 от 04.04.2024г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование способности, готовности разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг и обслуживания в сфере туризма.

Задачи дисциплины:

- развитие знаний о применении инструмента разработки и внедрения системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
- дать системные представления и терминологическую осведомленность о стандартах качества услуг в туризме;
- развить умения применять инструмент управления качеством, решать поставленные задачи, анализировать эффективность применения и самостоятельно определять способ оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон;
- приобретение опыта внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО, навыки проявлять намерения действовать в сфере управления качеством туристских услуг, создавать концепцию системы управления качеством в сфере туризма; организовывать деятельность туристской организации по созданию MVP (минимально жизнеспособного продукта).

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма (ОПК-3).

Код и содержание индикаторов компетенции:

ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.

ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

ОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

Знать:

– способы применения инструмента разработки и внедрения системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; иметь системные представления и терминологическую осведомленность о стандартах качества услуг в туризме;

Уметь:

-применять инструмент управления качеством, решать поставленные задачи, анализировать эффективность применения и самостоятельно определять способ оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон;

Владеть:

– опытом внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО, навыками проявления намерения действовать в сфере управления качеством туристских услуг, создавать концепцию системы управления качеством в сфере туризма; организовывать деятельность туристской организации по созданию MVP (минимально жизнеспособного продукта).

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина изучается на 3-м курсе, в 5-м семестре. Относится к обязательной части учебного плана. Изучение дисциплины основывается на ранее изученных дисциплинах: «Управление маркетинговой деятельностью в туристской индустрии», «Организационное проектирование и управление проектами в сфере туризма». Дисциплина имеет связи с дисциплиной «Бренд-менеджмент в индустрии туризма», изучаемой одновременно.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	2		
Общая трудоемкость в часах	72		
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции	14		
Практические занятия	14		
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах	43,75		
ИКР	0,25		
Форма промежуточной аттестации	зачет		

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции	14		
Практические занятия	14		
Лабораторные занятия			
Консультации	0,25		
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего	28,25		

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	
1	Управление качеством туристских услуг. Принципы менеджмента качества.		2	4	10
1.1	Нормативно - правовое обеспечение качества услуг		2	4	10
1.2	Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.		2	2	10
2	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма		4	2	10
2.1	Сертификация в туристской деятельности		4	2	3,75
	ИКР	0,25			
	Итого:	2/72	14	14	43,75

5.2. Содержание:

1. Управление качеством туристских услуг. Принципы менеджмента качества.

1.1. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.

Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей».

1.2. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.

Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000.

2. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.

2.1. Сертификация в туристской деятельности.

Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Добровольная и обязательная сертификация. Сертификация в туризме, процедура прохождения.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

№	Раздел (тема)	Задание	Часы	Методические	Форма
---	---------------	---------	------	--------------	-------

п/п	дисциплины			рекомендации по выполнению задания	контроля
1.	Управление качеством туристских услуг. Принципы менеджмента качества.	Подготовить ответы на вопросы: цели, задачи, принципы сертификации. Подготовить презентации по теме: технология подтверждения соответствия.	20	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос Презентации
2.	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.	Подготовить ответы на вопросы: система добровольной сертификации в туризме. Подготовить презентации по теме: добровольная сертификация услуг средств размещения.	23,75	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Опрос Презентации

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Управление качеством туристских услуг. Принципы менеджмента качества.

- Опрос по следующим вопросам: технические регламенты; структура, содержание технического регламента; порядок разработки и принятия технического регламента.

- Контрольная работа по теме: «Система стандартизации».

1. Сфера применения ФЗ «О техническом регулировании». 2. Принципы технического регулирования. 3. Цели стандартизации. 4. Цели подтверждения соответствия.

- Подготовить презентации. «Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов». ФЗ «О техническом регулировании» (глава 6). В презентации кратко перечислить существующие органы государственного контроля (надзора), объекты государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, полномочия и ответственность органов государственного контроля (надзора).

- Контрольная работа по теме: «Основные понятия в области качества услуг».

- Подготовить презентации по теме: «Основные виды стандартов в сфере обслуживания».

- Опрос по теме: ГОСТ Р 50081-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских

услуг». Порядок и правила проектирования туристских услуг, в том числе входящих в туристский продукт.

- Изучение ГОСТов, связанных с туристской деятельностью; подготовка конспектов по основным вопросам.

ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

ГОСТ Р 50081-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».

ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».

ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».

- Контрольные вопросы по изучению ГОСТов: 1. Основные этапы проектирования туристских услуг. 2. Общие требования, предъявляемые при реализации туристского продукта туристам с ограниченными физическими возможностями. 3. Виды источников опасности и рисков в процессе оказания туристских услуг. 4. Классификация активных видов туризма в зависимости от места и способа передвижения. 5. Классификация экскурсий. 6. Требования к персоналу при реализации туристского продукта несовершеннолетним. 7. Требования к информации, предоставляемой туристам. 8. Классификация туристских услуг.

- Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.

-Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.

2. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.

- Опрос по теме: Особенности обязательной сертификации продукции. Изучить основные положения в области сертификации продукции. Порядок сертификации продукции.

-Опрос по следующим вопросам: порядок проведения работ по добровольной сертификации услуг туризма и средств размещения и оформление пакета документов. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.

- Контрольная работа по теме: «Схемы сертификации соответствия и их применение».

-Подготовить презентации по теме: «Особенности подтверждения соответствия туристских услуг».

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-394-02142-8.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415591>
3. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме : [учеб. для студ.] : рекомендовано Гос. ун-т управления / Баумгартен, Леонид Владимирович. - М. : Дашков и К", 2010. - 352 с. - Библиогр.: с. 314-316. - ISBN 978-5-394-00296-0 : 298.00. 24
4. Баумгартен, Леонид Владимирович. 20 Стандартизация и сертификация в туризме : учебник для студ. спец. "Соц.- культ. сервис" / Баумгартен Леонид Владимирович. - Москва : Дашков и К*, 2009. - 352 с. - ГОУ ВПО. - СД. - ISBN 978-5-394-00296-0 : 196.00. 20.

б) дополнительная:

1. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-084-7
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397143>.
2. Субанова, Наталья Викторовна. Лицензирование предпринимательской деятельности : правовое регулирование, ответственность, контроль : монография / Н. В. Субанова ; Академия Генеральной прокуратуры РФ. - М. : Статут, 2011. - 349, [2] с. - Библиогр.: с. 236- 244. - ISBN 978-5-8354-0791-0 : 250.00. 2
3. Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и сертификация в туризме : [учеб. для студ.] : рекомендовано Гос. ун-том управления / Баумгартен, Леонид Владимирович. - М. : Дашков и К, 2016. - 352 с. - Библиогр.: с. 314-316. - ISBN 978-5-394-00296-0 : 298.00. 1
4. Либерова, Анна Васильевна. Стандартизация, сертификация : метод. указания / Либерова Анна Васильевна, М. Н. Лаучинская, Л. В. Сухова. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД, ДС. - б.ц. 30
5. Либерова, Анна Васильевна. Стандартизация, сертификация : программа курса и тематика контр. работ / Либерова Анна Васильевна, М. Н. Лаучинская, С. В. Разина. - Кострома : КГТУ, 2006. - 9 с. - заоч., спец. 080502. - ОПД, СД, ДС. - б.ц 1
6. Дехтярь, Галина Максовна. Лицензирование и сертификация в туризме : учеб. пособие / Дехтярь Галина Максовна. - М. : Финансы и статистика, 2021. - 256 с. - УМО спец. 2305 Социально-культурный сервис и туризм. - ОПД, СД. - ISBN 5-279-02529-1 : 115.00. 2

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

Информация о курсе дисциплины в СДО:

- Элемент «Лекции»;
- Элемент «Практические занятия»;
- Элемент «Самостоятельная работа»;
- Элемент «Список рекомендуемой литературы»;
- Элемент «Промежуточная аттестация»;
- Элемент «Обратная связь с обучающимися».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
2. ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
3. ГОСТ Р 54604 – 2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации–Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/120008321>
4. Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// /– Режим доступа:<http://xn--g1abnnjg.xn--p1ai/>
5. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
6. О внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников. [Электронный ресурс] // Контур Норматив – Режим доступа: <http://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=389115>
7. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
8. Профстандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)». Профессиональные стандарты и справочники должностей(от 24.12.21 [Электронный ресурс] // Профессиональные стандарты и ЕКДС-2022 – Режим доступа: https://classdoc.ru/profstandart/04_culture/professionalstandarts_162/
9. Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581.
10. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2035 года [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа:<http://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda>
11. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
12. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом– Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
13. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
14. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>
15. Федеральный закон Российской Федерации «О техническом регулировании от 27.12.2002 N 184-ФЗ (в ред. от 2.07.2021) [Электронный ресурс] // – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
16. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2020 г. № 47-ФЗ. (с изм. и доп. от 2.07.2021.)[Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>
17. Федеральный закон от 20.04.2021 N 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-

проводников» КонсультантПлюс, 1992-2022
<http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/>) [Электронный ресурс] // Консультант
Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

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

Программа обеспечена учебной, учебно-методической литературой.

При изучении дисциплины рекомендуется также обратиться к веб-ресурсам.

- компьютерное и мультимедийное оборудование для демонстрации компьютерных презентаций в процессе чтения лекций и проведения практических и семинарских занятий;
- пакет тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов;
- видео - аудиовизуальные средства обучения для использования в процессе практических и семинарских занятий
- электронная библиотека курса.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебный корпус «В1», ауд. №20 (занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации); ауд. № 48	24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт; 10 шт. ПК	Лицензионное обеспечение не используется