

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Управление качеством туристических и гостиничных услуг Б1.В.ОД.13

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Воронцов Д.П. , Хамидуллина Г.Р.

Рецензент(ы):

Хамидуллина Г.Р.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хамидуллина Г. Р.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Воронцов Д.П. кафедра управления качеством Инженерный институт , DPVoroncov@kpfu.ru ; профессор, д.н. (профессор) Хамидуллина Г.Р. кафедра управления качеством Инженерный институт , GRHamidullina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

дать будущим менеджерам теоретические основы и практические рекомендации по организации управления качеством услуг организаций гостиничного сервиса путем создания системы менеджмента качества, обеспечивающей повышение конкурентоспособности организации на потребительском рынке услуг.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.13 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Управление качеством гостиничных услуг логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, Прогнозирование туристических потоков, Модели организации гостиничного бизнеса, Стратегии межфирменных взаимодействий в индустрии гостеприимства, Маркетинг взаимодействий и партнерских отношений в индустрии гостеприимства, Рынок услуг индустрии гостеприимства, Клиентоориентированный подход в сервисном менеджменте, Туристический бизнес: технологии конкурентной борьбы, Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства, Международные гостиничные и туристические сети, дальнейшее изучение которых базируется на знаниях, полученных в процессе освоения курса Управления качеством гостиничных услуг.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10 (профессиональные компетенции)	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-11 (профессиональные компетенции)	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-7 (профессиональные компетенции)	готовность внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности.
ПК-8 (профессиональные компетенции)	готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг.
ПК-9 (профессиональные компетенции)	готовность к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации.

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России; основные понятия, категории и подходы к управлению качеством; понимать суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; модели современных систем управления качеством; международные стандарты серии ИСО-9000; правовые механизмы управления качеством: сертификация продукции, СМК, стандартизация, закон о защите прав потребителей; основные положения квалиметрии.

2. должен уметь:

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством;
- быть способным работать с информацией;
- находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных;
- владеть 7 простыми методами анализа и управления качеством;
- пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах;
- разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии;
- проектировать организационную структуру СМК;
- моделировать процессы СМК;
- осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;
- применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами;
- использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг;
- владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ "О защите прав потребителей".

3. должен владеть:

- культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения;
 - основными инструментами управления качеством, информационными технологиями в обеспечении качества;
 - методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества.
-
- способность планировать, прививать навыки и консультировать работников всех подразделений по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества;
 - готовность участвовать в разработке стратегии организации в области управления качеством;
 - готовность нести ответственность за принятые управленческие решения;
 - готовность к кооперации с коллегами и работе в коллективе.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

- 86 баллов и более - "отлично" (отл.);
 71-85 баллов - "хорошо" (хор.);
 55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);
 54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Качество услуг как объект управления	8		2	4	0	дискуссия
2.	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	8		2	4	0	дискуссия
3.	Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	8		2	4	0	дискуссия
4.	Тема 4. Методологические основы управления качеством	8		2	4	0	дискуссия
5.	Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	8		2	4	0	контрольная точка
6.	Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	8		2	4	0	дискуссия
7.	Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	8		2	4	0	дискуссия
8.	Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	8		2	4	0	дискуссия

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
9.	Тема 9. Внедрение в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО 9000	8		2	4	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Качество услуг как объект управления

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Природа качества и потребности. Экономические составляющие качества. Социальные аспекты качества. Качество и конкурентоспособность гостиничных услуг. Понимание услуги, факторы, влияющие на качество услуг гостиниц и других средств размещения. Особенности формирования качества и управления. качеством услуг. Жизненный цикл ус- луги.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Определение качества. 2. Чем обусловлена необходимость и в чем состоит и в чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии гостеприимства.

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Всеобщее управление качеством. Практика управления качеством гостиничных услуг в России.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.

Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000, управление на основе версии стандартов ИСО.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества. 2. Что представляет собой система международных стандартов ИСО серии 9000, какие требования она содержит. 3. На каких принципах базируется построение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000.

Тема 4. Методологические основы управления качеством

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Процесс управления качеством, контроль качества.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Перечислите основные статистические методы контроля качества. 2. Основные пять этапов управления качеством. 3. Какие функции включает система управления качеством. 4. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции. 5. Основные инструменты и методы контроля, анализа и управления качеством.

Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Цели, принципы и правила сертификации систем качества. Порядок сертификации систем качества и производств. Законодательные требования к качеству и безопасности услуг, требования потребителя. Правовые основы государственного нормирования. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии гостеприимства.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Что такое сертификация. 2. Перечислите схемы сертификации. 3. Что такое сертификат соответствия.

Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Специфика гостиничного обслуживания. Функция качества обслуживания. Качество с точки зрения исполнителя. Качество с точки зрения потребителя. Сущность менеджмента качества в обслуживании.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Чем отличается услуга от товара. 2. Что является товарной продукцией гостиничного предприятия. 3. Что представляет собой функция качества.

Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Поведение гостя в процессе выбора и получения услуги. Циклическая модель поведения потребителя. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена. Типология элементов обслуживания, учитывающая зависимость их восприятия. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Как формируются ожидания потребителя по поводу заказанного обслуживания. 2. Объяснить механизм формирования восприятия гостем получаемого обслуживания. 3. В чем природа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием.

Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Предмет структурирования. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависимого влияния элементов обслуживания. Менеджмент качества обслуживания.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Оценка уровня качества услуг дифференциальным и комплексным методом.

Тема 9. Внедрение в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО 9000

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе ИСО 9000 в предприятиях гостиничного сервиса. Порядок разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов. Процессы жизненного цикла гостиничных услуг.

практическое занятие (4 часа(ов)):

1. Опишите типовой состав документации менеджмента качества гостиничного предприятия; 2. Назовите этапы перехода на международные стандарты менеджмента качества.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
---	-------------------	---------	-----------------	---------------------------------------	------------------------	---------------------------------------

как объект управления

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	8			4	дискуссия
3.	Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	8			4	дискуссия
4.	Тема 4. Методологические основы управления качеством	8			4	дискуссия
5.	Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	8		подготовка к контрольной точке	4	контрольная точка
6.	Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	8			4	дискуссия
7.	Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	8			4	дискуссия
8.	Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	8			4	дискуссия
9.	Тема 9. Внедрение в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО 9000	8		подготовка к тестированию	4	тестирование
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Решение кейсов.

Выступления с докладами и презентациями.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Качество услуг как объект управления

дискуссия , примерные вопросы:

Чем обусловлена необходимость и в чем состоит и в чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии гостеприимства.

Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством

дискуссия , примерные вопросы:

Охарактеризуйте основные этапы развития теории управления качеством.

Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО

дискуссия , примерные вопросы:

Что представляет собой политика в области качества. Кем и в каких целях она формируется, какие вопросы отражает.

Тема 4. Методологические основы управления качеством

дискуссия , примерные вопросы:

Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции.

Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством

контрольная точка , примерные вопросы:

Что такое сертификация и стандартизация? Охарактеризуйте основные направления развития стандартизации. "Политика организации в области качества".

Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства

дискуссия , примерные вопросы:

Чем отличаются функции качества заинтересованных сторон в деятельности гостиничного предприятия. Что такое структурирование функции качества.

Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания

дискуссия , примерные вопросы:

Как измерить восприятие качества обслуживания, используя типологию элементов обслуживания Кедотта-Терджена.

Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества

дискуссия , примерные вопросы:

Сравните качество предоставляемых услуг гостиницами города Казань.

Тема 9. Внедрение в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО 9000

тестирование , примерные вопросы:

1) Стандарты ИСО серии 9000 определяют требования для: а) продукции и услуг б) технологии и оборудования с) систем качества d) персонала организации 2) Основные причины перехода фирмы на работу в соответствии с МС ИСО серии 9000: А - требования заказчика (рынка) Б - повышение конкурентоспособности В - улучшение организации в деятельности фирмы Г - требования закона а) верно АВВГ б) верно только АВВ с) верно только АВ d) верно только А 3) Оцените высказывания: А - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи могла быть применена только для самолето- и ракетостроения Б - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была в принципе неверна В - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи объединяла проектировщиков, производство и эксплуатацию в единую объектоориентированную корпорацию Г - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была построена на базе идентификации и прослеживаемости а) неверно АВ б) верно только А с) верно только Б d) верно только В e) верно только Г 4) Оцените высказывания: А ? системный подход предполагает документированность всех процессов Б - системный подход предполагает, что суммарные свойства всех объединений определяются свойствами составляющих В ? системный подход предполагает постоянное сочетание анализа и синтеза, учет внешней и переходной среды процессов и организации в целом Г ? системный подход предполагает включение в систему качества всех процессов идущих в организации Д - системный подход предполагает постоянство, повсеместность вошедших с систему действий и естественную воспроизводимость результата а) верно АВВГД б) верно АВГД с) верно АВД d) верно АБД e) верно АГД

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
6. Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
7. Структура МС ИСО серии 9000.
8. СМК: Управление документацией и записями.
9. СМК: Ответственность руководства.
10. Системный подход в TQM.
11. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
12. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
13. Процессный подход в МС ИСО серии 9000.
14. Структура и состав документации по качеству.
15. Роль документации системы качества в ее функционировании.
16. СМК: Закупки.
17. СМК: Менеджмент ресурсов.
18. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.
19. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
20. СМК: Анализ со стороны руководства.
21. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
22. Валидация специальных процессов
23. Политика и цели предприятия в области качества
24. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
25. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
26. СМК: Верификация закупленной продукции.
27. Исторические этапы развития работ в области качества.

28. СМК: Проектирование и разработка.
29. СМК: Управление человеческими ресурсами. Особенности мотивации персонала на повышение качества.
30. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
31. История работ в области качества в России.
32. СМК: Управление несоответствующей продукцией.
33. Гуру качества.
34. СМК: Внутрениие аудиты.
35. Процедура сертификации СМК. Выбор сертификационного органа.
36. Роль стандартизации в управлении качеством.
37. Соотношение процессного и функционального подходов в менеджменте.
38. Специфика требований к органам по сертификации и к испытательным лабораториям.
39. Определение понятия "качество" и его анализ.
40. Мотивы, побуждающие предприятия и организации перестраивать менеджмент в соответствии с МС ИСО серии 9000.

7.1. Основная литература:

1. Одинокоев М.Ю. Управление качеством: учебно-методическое пособие / [Казан. гос. ун-т им. В. И. Ульянова-Ленина; сост.: к.т.н. М. Ю. Одинокоев]. - Казань: Казанский государственный университет, 2009. - 52 с.
2. Шестопап Ю.Т. и др. Управление качеством: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 657000 "Управление качеством" / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. ?Москва: ИНФРА-М, 2010. ?329,[1] с.: ил.; 22.?(Высшее образование: серия основана в 1996 г.).?На обороте тит.л. авт.: Ю.Т. Шестопап, к.т.н., проф., В.Д. Дорофеев, д.т.н., проф., засл. деят. науки и техники РФ, Н.Ю. Шестопап, к.э.н., Э.А. Андреева, к.т.н., доц..?Библиогр.: с. 324-326 (35 назв.).?ISBN 978-5-16-003321-1, 2500.
3. Василевская И. В. Управление качеством: Учеб. пособие / И.В. Василевская. - 2-е изд. - М.: РИОР, 2009. - 112 с.: 70x100 1/32. - (Карманное учебное пособие). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00377-0, 3000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=167957>
4. Шестопап Ю. Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 331 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1, 1000 экз. (657000 УК) <http://znanium.com/bookread.php?book=251045>
5. Кобяк М. В. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2008. - 511 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0049-1, 2000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=142432>

7.2. Дополнительная литература:

1. Голованова И. И. Управление качеством образования посредством творческой деятельности / И. И. Голованова // Ориентация воспитания на саморазвитие интеллигентности и конкурентоспособности личности: материалы XIX Всероссийской научной конференции / [под науч. ред. В.И. Андреева]. - С. 80-84. - Казань, 2009.
2. Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление качеством" / В. В. Ефимов. - 3-е изд., стер. - Москва: Кнорус, 2012. - с.224.
3. Магер В. Е. Управление качеством: учебное пособие: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 220100 "Системный анализ и управление" / В. Е. Магер. - Москва: Инфра-М, 2012 . - с.175.

4. Мазур И. И. Управление качеством: учебное пособие: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление качеством" / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 8-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2011. - 399 с.

5. Петухова Л. В. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / Л. В. Петухова, С. М. Горюнова, С. Г. Смердова; Федер. агентство по образованию, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Казан. гос. технол. ун-т". - Казань: КГТУ, 2010. - 83 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru/>

Комплексный и обзорный сайт журнала "Стандарты и качество" и его приложений, режим доступа свободный - <http://ria-stk.ru/>

Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества, режим доступа свобо - <http://www.qualitydigest.com/>

Сайт Всероссийского НИИ стандартизации, режим доступа свободный - <http://www.vniis.ru/>

Сайт органа по сертификации, режим доступа свободный - <http://ros-test.ru/>

Сайт Центра сертификации ИСО, режим доступа свободный - <http://www.iso-centr.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление качеством туристических и гостиничных услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебные и методические пособия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Хамидуллина Г.Р. _____

Воронцов Д.П. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Хамидуллина Г.Р. _____

"__" _____ 201__ г.