

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Экономическое отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Менеджмент качества в туризме

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) специалист по учебно-методической работе 1 категории Ефремова О.И. (Кафедра производственного менеджмента, Экономическое отделение), OkIEfremova@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-12	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- методы организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- применение нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

Должен уметь:

- организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
- использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

Должен владеть:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
- использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.1 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм ()" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 4 курсе в 7 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 0 часа(ов), лабораторные работы - 2 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 100 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Качество услуг как объект управления. Управление качеством на основе стандартов ИСО	7	0	0	1	20
2.	Тема 2. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	7	1	0	0	20
3.	Тема 3. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	7	0	0	1	20
4.	Тема 4. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	7	0	0	0	20

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Качество услуг как объект управления. Управление качеством на основе стандартов ИСО
 5. Природа качества и потребности. Экономические составляющие качества. Социальные аспекты качества. Качество и конкурентоспособность услуг в сфере гостеприимства. Понимание услуги, факторы, влияющие на качество услуг гостиниц и других средств размещения. Особенности формирования качества и управления качеством услуг. Жизненный цикл услуги. Возникновение и развитие теории управления качеством. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Всеобщее управление качеством. Практика управления качеством услуг в сфере гостеприимства.
 Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания. Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма.

Тема 2. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства

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

Тема 3. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания

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. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства.

Тема 4. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества

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

Тема 5. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000

Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе МС 9001-2000 в предприятиях гостиничного сервиса. Порядок разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов. Процессы жизненного цикла гостиничных услуг. Жизненный цикл гостиничных услуг в соответствии с ИСО 9001. Новый базис корпоративной культуры. Программа перехода на международные стандарты менеджмента качества. Модель качества клиентского обслуживания SERVQUAL.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 7			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ОПК-3, ПК-12	1. Качество услуг как объект управления. Управление качеством на основе стандартов ИСО 2. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства
2	Лабораторные работы	ОПК-3, ПК-12	3. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания 4. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества
3	Контрольная работа	ОПК-3, ПК-12	5. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000
	<i>Зачет</i>	ОПК-3, ПК-12	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 7					
Текущий контроль					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы в основном соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	2
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 7

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2

Устный опрос:

1. Классификация показателей качества и методы их определения

2. Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность.
3. Характеристика материального обеспечения.
4. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества).
5. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция 'Домик качества', метод 'Шесть сигм'.
6. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма
7. Понятие конкуренции.
8. Основные признаки существования свободного рынка.
9. Условия для существования системы свободного рынка.
10. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию.
11. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции.
12. Механизм сквозного управления качеством продукции.
13. Факторы повышения конкурентоспособности продукции.
14. Формирование потребительской ценности услуги.
15. Причины низкой конкурентоспособности предоставляемых услуг.
16. Модели оценки качества в конкурентных системах.
17. Структура процесса предоставления услуг.
18. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.

2. Лабораторные работы

Темы 3, 4

Лабораторная работа включает следующие задания:

Задание 1. Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для заселения в гостиницу иностранного туриста в России. Дайте развернутый ответ.

Задание 2. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы. Дайте развернутый ответ.

Задание 3. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы. Дайте развернутый ответ.

Задание 4. Покажите на практике систему организации работы по обеспечению и контролю качества гостиничной услуги. Дайте рекомендации по совершенствованию системы качества.

Задание 5. Туристская фирма специализируется на реализации услуг въездного туризма. Предприятие находится на общей системе налогообложения. Как изменится рентабельность продаж услуг туристской фирмы, если средняя цена за одну путевку возрастет на 10%, число проданных путевок снизится до 200 единиц, себестоимость останется неизменной?

Критерии оценки результатов лабораторной работы:

21-25 - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов лабораторной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

16-20- выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

10-15 - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение 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,

0-9 - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на лабораторную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

3. Контрольная работа

Тема 5

Темы контрольных работ:

1. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания
2. Планирование и обеспечение качества услуг.
3. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.
4. Качество туристского обслуживания. Агентский подход.
5. Потребительский подход. Ассортимент услуг.

6. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания.
7. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма
8. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг.
9. Должностные инструкции сотрудников туристской компании.
10. Внутрифирменные процедуры и ответственность.
11. Направления качества обслуживания.
12. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания турфирмой, рассмотрение претензий и жалоб туристов/

Критерии оценки результатов контрольной работы:

17-20 - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

13-16 - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

9-12 - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение 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,

0-8 - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Охарактеризуйте эволюцию понятия 'качество'.
2. Дайте определения терминам 'качество', 'требование', 'градация', 'возможности', 'удовлетворенность потребителей'.
3. В чем заключается различие понятий 'полезность' и 'качество'?
4. Дайте определение термину 'услуга' и назовите ее основные свойства.
5. В чем суть понятий 'туристский продукт' и 'гостиничный продукт'?
6. В чем заключается специфика туристского продукта?
7. Назовите потребительские свойства, характеризующие качество туристского продукта
8. Дайте определение термину 'качество услуги'. Какие составляющие включает это понятие?
9. Какие составляющие включает понятие 'качество услуг'?
10. Дайте определения терминам 'качество исполнения услуг' и 'качество обслуживания'.
11. Какие факторы влияют на качество туристского обслуживания?
12. Что такое материально-техническая база туризма?
13. Какую роль играет контроль формирования, продвижения и реализации туров?
14. Охарактеризуйте понятие 'безопасность туризма'.
15. Назовите факторы риска в туризме.
16. Дайте характеристику типам и категориям качества услуг.
17. Какие требования предъявляют к гостинице с целью обеспечения безопасности жизни и здоровья гостей, сохранности их имущества?
18. Как понимают качество услуг и обслуживания руководство предприятия, персонал и клиент?
19. Назовите эволюционные этапы отношения к качеству на предприятиях.
20. Приведите иерархию человеческих потребностей, сформулированную Маслоу.
21. Что понимают под управлением качеством обслуживания?
22. Дайте определения терминам 'внутреннее', 'материальное', 'нематериальное', 'психологическое' качество.
23. Дайте расширенное толкование термину 'гостеприимство'.
24. Назовите основные службы гостиничных предприятий?
25. Какие функции выполняет персонал служб приема и эксплуатации номерного фонда?
26. Какими особенностями обладают гостиничные услуги?
27. Назовите структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания, воспринимаемые гостем.
28. В чем заключаются сущность иерархии потребностей по Маслоу?
29. В чем различие Правил предоставления гостиничных услуг в РФ и Порядка проживания в гостинице?
30. Что такое производственная санитария?
31. Сформулируйте комплекс дополнительных услуг, необходимый для гостиниц различного функционального назначения (туристско-экскурсионного, туристско-спортивного, делового, курортного).
32. Какие требования предъявляются к внешнему виду обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства?

33. Какие возможности дает гостинице, использующей типологию элементов обслуживания Кедотта-Терджена? Какие элементы обслуживания включаются в карту качества обслуживания?

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 7			
Текущий контроль			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	5
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	2	25
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	20
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>Росстат - <https://www.gks.ru>Ростуризм - www.russiatourism.ru**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.
лабораторные работы	Лабораторная работа - вид учебного занятия, направленный на углубление и закрепление знаний, практических навыков, овладение современной методикой и техникой эксперимента в соответствии с квалификационной характеристикой бакалавра, состоит из экспериментально-практической, расчетно-аналитической частей и контрольных мероприятий. Лабораторные работы являются неотъемлемой частью изучения дисциплины, определяемой учебным планом, относятся к средствам, обеспечивающим решение следующих основных задач: -приобретение навыков исследования процессов, явлений и объектов, изучаемых в рамках данной дисциплины; -закрепление, развитие и детализация теоретических знаний, полученных на лекциях; -получение новой информации по изучаемой дисциплине. Выполнение лабораторных работ должно базироваться на материале, изложенном в лекциях или основной литературе, рекомендованной для данной дисциплины. Для студентов старших курсов в лабораторные работы должны включаться элементы научных исследований, требующие от них аналитического мышления и самостоятельности.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа выполняет ряд функций в образовательном процессе. К ним относятся: развивающая - приобщение к творческой деятельности, повышение уровня умственного труда; воспитывающая - формирование и развитие профессиональных качеств будущего специалиста; информационно-обучающая - самостоятельный поиск и отбор необходимой информации. Самостоятельная работа студентов проводится с целью: - систематизации и закрепления полученных знаний и умений студентов, - углубления и расширения теоретических знаний, - формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу, - формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации, - развития исследовательских умений. Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется программой самостоятельной работы по дисциплине, междисциплинарному курсу или профессиональному модулю. Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: выполнение конспекта, реферата, доклада, презентации; решение профессиональных задач, изучение проблемы и т.д. Приступая к выполнению самостоятельной работы, студент должен внимательно ознакомиться с методическими рекомендациями по её выполнению.

Вид работ	Методические рекомендации
контрольная работа	<p>Рекомендации по выполнению контрольной работы:</p> <p>Для выполнения контрольных работ в аудитории необходимо иметь в наличии учебно-методическое пособие, которое можно скачать получить у профессора или доцента. Контрольная работа выполняется на компьютере, оформляется в соответствии с требованиями. Контрольную работу необходимо выполнять самостоятельно как в аудитории, так и в домашних условиях в режиме интерактивного общения параллельно с решением аналогичных задач на практических занятиях. Работа выполняется коллективом (группой) из 2-3 человек, которые преподаватель формирует на первом практическом занятии.</p> <p>Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. Контрольная работа должна иметь следующую структуру:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Титульный лист. 2 Содержание. 3 Введение. 4 Основная часть. 5 Заключение. 6 Список использованных источников. <p>В содержании приводятся заголовки контрольной работы и указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки одинаковых ступеней рубрикации (деления) необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени смещаются на 3-5 знаков вправо по отношению к заголовкам предыдущей ступени. Все заголовки начинают с прописной буквы без точки на конце. Последнее слово каждого заголовка соединяют отточием с соответствующим номером страницы в правом столбце содержания.</p> <p>Во введении обосновывается выбор темы, определяемый ее актуальностью, формулируется проблема и круг вопросов, необходимых для ее решения; определяется цель работы с ее расчленением на взаимосвязанный комплекс задач, подлежащих решению для раскрытия темы; указывается объект исследования.</p> <p>Объем введения 1-2 страницы машинописного текста.</p> <p>В заключении приводятся основные результаты, достигнутые при выполнении контрольной работы. Заключение представляет собой не простой перечень полученных результатов, а их итоговый синтез. Объем заключения приблизительно составляет 1-2 страницы.</p>
устный опрос	<p>Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.</p>
зачет	<p>При подготовке к зачёту следует ориентироваться на вопросы промежуточного контроля, состоящие из вопросов, рассмотренных на лекции, прочитанные во время занятий. Основная задача на этом этапе "- формировать целостное представление о дисциплине: установить взаимосвязи и иерархию отдельных тем курса, понять, в какой последовательности и посредством каких инструментов раскрывается содержание каждой темы.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм"

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 299 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005070-6. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/1006756>. - Текст : электронный.
2. Ополченев И. И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И. И. Ополченев. - Москва : Советский спорт, 2008. - 248 с. - ISBN 978-5-9718-0331-7. - URL: <https://e.lanbook.com/book/53253>. - Текст : электронный.
3. Овсянко Д. В. Управление качеством : учебное пособие / Д. В. Овсянко ; Высшая школа менеджмента СПбГУ. - Санкт-Петербург : Высшая школа менеджмента, 2011. - 204 с. - ISBN 978-5-9924-0061-8. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/493103>. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Виноградов Л. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Л.В. Виноградов, В.П. Семенов, В.С. Бурылов. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 220 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1008007>. - Текст : электронный.
2. Киседобрев В. П. Менеджмент в туризме: учебник / под ред. засл. работника высшей школы Российской Федерации, проф. Е.И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 152 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006294-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065307>. - Текст : электронный.
3. Серенков П. С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества / П.С. Серенков. - Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2019. - 491 с., [8] л. ил. : ил. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004962-5. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/1018283>. - Текст : электронный.

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.