

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ТГПУ)**

Утверждаю  
  
И.А. Ромахина  
декан факультета  
« 01 » 09 2013 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
М.2.В.09 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ**

ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ) 2

Направление подготовки	100400.68 Туризм
Магистерская программа	Инновационные технологии в туристской индустрии
Квалификация (степень) выпускника	Магистр

## **1. Цели изучения дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, нормативно - правовых документов, а так же подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг. Обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Достижение поставленной цели осуществляется посредством решения следующих основных задач:

- изучение основных инструментов управления контактными персоналом индустрии гостеприимства в системе внутреннего маркетинга;
- описание взаимосвязи качества услуг и уровня развития системы внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства;
- ознакомление с основными способами оценки удовлетворенности персонала методами и результатами внутренним маркетингом на предприятии;
- освоение навыков разработки комплекса маркетинга в средствах размещения.
- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;
- Формирование навыков по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме.

## **2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» является дисциплиной профессионального цикла в рамках учебного плана, разработанного в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению 100400.68 Туризм, магистерской программе: Инновационные технологии в туристской индустрии (квалификация - «магистр»).

Изучение основ данной учебной дисциплины, получаемые при этом знания и формируемые навыки, дополняются и углубляются при изучении других учебных курсов в рамках основной образовательной программы: «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности», «Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территории», «Инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания», и др. «Технология и организация услуг санаторно-курортного комплекса», «Технология и организация услуг питания в индустрии гостеприимства», «Инновации в сфере гостеприимства».

## **3. Требования к уровню освоения программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у выпускника ряда компетенций. Выпускник должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

- готовностью к активному общению в научной, профессиональной и социально-общественной сферах деятельности (ОК-3);
- способностью использовать навыки и умения организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, управления коллективом, владеть основами командообразования, формировать благоприятный морально-психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности (ОК-5);
- готовностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, способностью принимать нестандартные решения, разрешать проблемные ситуации в туристской деятельности (ОК-6);
- способность проявлять инициативу, в том числе в сложных и нестандартных ситуациях, брать на себя всю полноту ответственности (ОК -9);
- способностью свободно демонстрировать навыки работы в научно-исследовательском коллективе ( в лаборатории, бизнес-инкубаторе, студии и так далее), генерировать новые

идеи, поддерживать и развивать собственный креативный потенциал и творческие способности сотрудников (ОК -13);

- способностью разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию (ПК-1);

- готовностью применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии (ПК-3);

- способностью к мониторингу и оценке эффективности процессов в туристской индустрии (ПК-4);

- способностью к оценке инновационно-технологических рисков в туристской индустрии (ПК-5);

- способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК - 7),

- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК - 11),

- умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК -12).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- теоретические основы внутреннего маркетинга;
- основные тенденции и направления применения внутреннего маркетинга в сфере услуг;
- специфику внутреннего маркетинга услуг индустрии гостеприимства,

уметь:

- сегментировать внутренний рынок предприятий гостеприимства;
- применять методы определения удовлетворенности работников системой внутреннего маркетинга.

владеть:

- навыками формирования эффективной системы внутреннего маркетинга на предприятии;
- навыками разработки методов внутренней коммуникации с целью продвижения ценностей предприятия для повышения качества обслуживания клиентов;
- приемами внутреннего маркетинга для эффективного обслуживания клиентов.

#### **4. Общая трудоемкость дисциплины 4 зачетных единиц и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Трудоемкость(в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
		3	4	5
Аудиторные занятия	8	8		
Лекции				
Практические занятия	8	8		
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	64	64		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Общая трудоемкость	72	72		
Формы текущего контроля	Тестирование Вып. зад. п.8.1, 8.2,			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет	зачет		

## 5. Содержание программы учебной дисциплины

### 5.1. Содержание учебной дисциплины

№п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы	В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее ....%)	
1.	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	1		1			4
2.	Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	1		1			15
3.	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	2		2			15
4.	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	2		2			15
5.	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг	2		2			15
	<b>ИТОГО</b>	8ч./0,2 з.ед.		8		4 час/50%	64

### 5.2. Содержание разделов дисциплины

#### Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения

Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.

#### Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом

Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное

обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.

### **Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000**

Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».

### **Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма**

Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.

### **Тема 5. Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг**

Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции сотрудников туристской компании. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.

**5.3. Лабораторный практикум** - не предусмотрен.

## **6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **6.1. Основная литература по дисциплине:**

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум. Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2008. -288 с.

## 6.2. Дополнительная литература:

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник - М: Ф и С, 2007.- 240 с.
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Стратегия обслуживания. Учебник - М.: Ф и С, 2008. - 160 с.
3. Мазур И.И., Управление качеством: учебное пособие для вузов - 3-е изд. - М.: Омега-Л, 2007. -400 с.
4. Ополченев И.И.. Управление качеством в сфере услуг. Учебник. - М.: Советский спорт, 2008.- 335с.
5. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг. - 2-е изд. / под ред. В. В. Кулибановой. - СПб.: Питер, 2008. - 752с.

## 6.3 Средства обеспечения освоения дисциплины

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 « Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».

Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов:

[www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)

<http://duma.tomsk.ru/>

<http://delovoyimir.biz/>

<http://tourfaq.net/>

## 6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	- информационные и учебные материалы, - тестовая система ТГПУ	Компьютер с выходом в сеть Интернет, Аудиоколонки, Видеопроектор
2	Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	- тестовая система ТГПУ - информационные и учебные материалы	
3	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	- справочно-информационная система - видео фрагменты лекций и конференций - тестовая система ТГПУ	
4	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	- библиотека материалов - тестовая система ТГПУ	
5	Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг	- информационные материалы	

## 7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

## **7.1. Методические рекомендации преподавателю**

Изучение основных разделов дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» связано с рядом учебных курсов, использует знания и навыки, полученные обучающимися в ходе изучения других дисциплин, в рамках основной образовательной программы. В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий.

Содержание дисциплины распределяется между лекционными, семинарскими занятиями и самостоятельной работой студентов на основе принципа дополняемости. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных тем учебного курса, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. Предусмотрено должно быть индивидуальное консультирование студентов, по изучаемым вопросам дисциплины, со стороны преподавателя.

Требования Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, содержание предлагаемой программы, ее объем и характер определяют необходимость оптимизации учебного процесса не только в плане проектирования содержания, но и методики организации обучения, а также контроля текущей учебной деятельности.

Перспективным направлением в профессиональной подготовке будущих специалистов в сфере туризма является использование в процессе обучения современных образовательных технологий, инновационных методов обучения и интернет-технологий, позволяющих повысить качество обучения.

В процессе проведения занятий следует обращать внимание студентов, что в педагогической деятельности происходит смещение акцента на организацию самостоятельной деятельности обучающихся. В современных условиях от преподавателя требуется научить студентов находить и оценивать информацию, анализировать факты, принимать решения, развивать навыки логического, системного мышления обучающихся. Это вызывает необходимость применения в учебном процессе прежде всего различных интерактивных методов обучения, например: проведение семинарских занятий в диалоговом режиме, подготовку обучающимися реферативных выступлений, их обсуждение и оппонирование, разбор конкретных ситуаций, подготовку проектов и др.

Возрастает значение и изменяется статус самостоятельной работы обучающихся, которая наряду с лекционными и практическими занятиями, становится обязательным видом учебно-познавательной деятельности студентов, способствуя реализации требований к компетенциям выпускника, к решению им профессиональных задач.

Самостоятельная работа является как правило внеаудиторной и может заключаться в индивидуальном изучении обучающимся определенных тем курса по рекомендованной литературе, в подготовке доклада или реферата. В качестве форм самостоятельной индивидуальной или коллективной работы, исходя из целей и задач изучаемой дисциплины, можно использовать иные различные задания для студентов. Преподаватель оказывает, в случае необходимости, помощь студентам при выполнении ими заданий.

Для проверки уровня освоения учебного материала и эффективности преподавания дисциплины проводится текущий контроль знаний обучающихся, а также итоговый, предполагающий сдачу экзамена по дисциплине.

Преподаватель оказывает помощь студентам при выборе ими тем докладов для участия в научно-практических конференциях, подготовке докладов и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам конференций.

В результате изучения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» магистрант должен освоить навыки формирования эффективной системы внутреннего маркетинга на предприятии, навыки разработки методов внутренней коммуникации с целью продвижения ценностей предприятия для повышения качества обслуживания клиентов, приемы внутреннего маркетинга для эффективного обслуживания клиентов.

## **7.2. Методические рекомендации для обучающихся**

Целью изучения дисциплины «Организационное проектирование и управление проектами» является формирование у обучающихся системы знаний концептуальных основ методологии и технологии проектирования в сфере туризма; формирование дифференцированных по уровням компетенций профессиональных умений, навыков для самостоятельного практического осуществления планирования и организации различных проектов.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу обучающихся, осуществляет текущий и итоговый формы контроля, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала

Изучение дисциплины «Организационное проектирование и управление проектами» формирует у обучающихся знание и понимание основ механизма проектирования в сфере туризма.

## **8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

### **8.1. Темы рефератов, докладов, эссе, сообщений**

1. Внутренний маркетинг в системе управления качеством услуг индустрии гостеприимства.
2. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на базе развития внутреннего маркетинга.
3. Формирование моделей внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Клиентоориентированный подход в управлении предприятием гостеприимства.
5. Разработка модели внутреннего маркетинга на предприятии индустрии гостеприимства.
6. Контактный персонал как маркетинговый актив предприятия индустрии гостеприимства.
7. Внутренний маркетинг в управлении внутрикорпоративными рынками предприятий индустрии гостеприимства.
8. Международные модели маркетинга услуг и их влияние на развитие внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимства.
9. Методы и средства продвижение продукта «работа» на внутренних рынках.
10. Комплекс внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимств.

### **8.2. Вопросы для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся**

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Система документации в индустрии туризма.
4. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
5. В чем заключаются цели идеологии TQM?

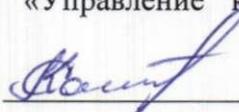
6. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
7. Что такое цикл Деминга?
8. Какова структура документации системы менеджмента качества?
9. Организационные принципы самооценки
10. Особенности самооценки организации.
11. Виды аудита качества.
12. Концепция управления качеством ХАССП.
13. Принципы системы ХАССП.
14. Система управления качеством «Six sigma»
15. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
16. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
17. Сущность и использование метода стратификации.
18. Сущность и использование метода разброса.
19. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
20. Сущность и использование диаграммы Парето.
21. Модель европейской премии по качеству.
22. Российская премия по качеству.
23. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
24. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
25. Сущность методики STRVQUAL

### **8.3. Перечень вопросов к зачету**

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Six sigma»
25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.

27. Сущность и использование метода стратификации.
  28. Сущность и использование метода разброса.
  29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
  30. Сущность и использование диаграммы Парето.
  31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
  32. Модель европейской премии по качеству.
  33. Российская премия по качеству.
  34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
  35. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
  38. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
  39. Экономические проблемы управления качеством.
  40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
  41. Цели добровольной сертификации.
  42. Цели обязательной сертификации.
  43. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?
- 8.4. Формы контроля самостоятельной работы**  
опрос; подготовка реферата, доклада; выполнение заданий; участие в дискуссии

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.68 «Туризм»

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» составлена:  
ассистентом кафедры экономической теории  К.Э. Сантоцкой

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической теории  
протокол № 10 от 30 августа 2013 г.

Зав. кафедрой  В.В.Сизов

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета экономики и управления  
протокол № 2 от 03.09. 2013 г.

Председатель учебно-методической комиссии ФЭУ  В.Г.Аникина