

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный институт культуры»
Факультет социально-культурных технологий
Кафедра управления и экономики социально-культурной сферы

МЕНЕДЖМЕНТ-КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки
43.04.02 «Туризм»

Профиль подготовки
«Экономика и управление в сфере туризма»

Квалификация (степень) выпускника:
магистр

Форма обучения:
Очная, заочная

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02. «Туризм», квалификация (степень) выпускника «Магистр».

Утверждена на заседании кафедры управления и экономики социально-культурной сферы рекомендована к размещению на сайте Кемеровского государственного института культуры «Электронная образовательная среда КемГИК» по web-адресу <http://edu.kemguki.ru/> 19.05.2023 г., протокол № 12.

Переутверждена на заседании кафедры управления и экономики социально-культурной сферы рекомендована к размещению на сайте Кемеровского государственного института культуры «Электронная образовательная среда КемГИК» по web-адресу <http://edu.kemguki.ru/> 02.04.2024, протокол № 10.

Переутверждена на заседании кафедры управления и экономики социально-культурной сферы рекомендована к размещению на сайте Кемеровского государственного института культуры «Электронная образовательная среда КемГИК» по web-адресу <http://edu.kemguki.ru/> 07.04.2025, протокол № 8.

Менеджмент-качества в сфере туризма и гостеприимства: рабочая программа дисциплины по направлению подготовки 43.04.02. «Туризм» профиль подготовки «Экономика и управление в сфере туризма», квалификация (степень) выпускника - «магистр» / Сост. С. А. Мухамедиева - Кемерово: КемГИК, 2023. – 14 с.

Составитель:
С. А. Мухамедиева

1. Цель освоения дисциплины - формирование у магистрантов компетенций в области менеджмента качества услуг туристской индустрии с позиции эффективного управления предприятием.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Менеджмент-качества в сфере туризма и гостеприимства» для обучающихся в магистратуре по направлению подготовки «Туризм» профиль подготовки «Экономика и управление в сфере туризма», является дисциплиной по выбору (ДВ 3) учебного плана. Изучение данной учебной дисциплины позволит будущему магистру профессионально подготовиться к принятию обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся по направлению подготовки 43.04.02. «Туризм» профиль подготовки «Экономика и управление в сфере туризма» следующих компетенций и индикаторов их достижения.

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций		
	знать	уметь	владеть
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели		УК-3.1. Демонстрировать понимание принципов командной работы (знает роли в команде, типы руководителей, способы управления коллективом)	УК-3.2. Технологией руководства членами команды для достижения поставленной задачи
ПК-3. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления	ПК-3.1. Научные концепции и методы исследования и моделирования развития сферы туризма	ПК-3.2. Проводить пред проектный анализ с применением современных методов научных исследований	ПК-3.3. технологией проведения исследований и моделирования развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенная трудовая функция	Трудовая функций, имеющая отношение к профессиональной деятельности выпускника
Профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)»	Трудовая функция. Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	Утверждение штатного расписания экскурсионной организации, Утверждение сметы расходов экскурсионной организации, Обеспечение правил внутреннего трудового распорядка, Соблюдение требований по охране труда
	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в	Прием и обработка заказов на экскурсии

	процессе экскурсионного обслуживания	Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии
	Оказание экскурсионных услуг	Разработка экскурсий Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа
	Организация экскурсионной деятельности	Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации

4. Объем, структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа. Практическая подготовка при реализации учебной дисциплины (модуля) организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка включает в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанной с будущей профессиональной деятельностью

4.2. Структура дисциплины

Структура дисциплины при очной форме обучения

№ п/п	Наименование модулей (разделов) и тем	Семестр	Виды учебной работы, и трудоемкость (в часах)					
			Всего	Лекции	Семинарские/практические занятия	консультации	В т.ч. в интерактивной форме*	СРО
Раздел 1. Менеджмент качества								
1.1.	Методологические основы менеджмента качества	2	10	2	2	2	2	4
1.2.	Документация системы менеджмента качества.	2	10	2	2	2	2	4
Раздел 2. Качество продукции и услуг								
2.1.	Качество и полезность продукции и услуг	2	10	2	2	2	2	4
2.2.	Качество услуг в индустрии туризма.	2	18	6	6	2	6	4
2.3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания.	2	14	4	4	2	4	4
Раздел 3. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия.								
3.1.	Федеральный закон «О техническом регулировании»	3	6	2	2	-	2	2
3.2.	Стандартизация в сфере туризма	3	6	2	2	-	2	2
Раздел 4. Система добровольной сертификации в индустрии туризма								

4.1.	Порядок проведения сертификации	3	6	2	2	-	2	2
2.4.	Сертификация услуг по организации экскурсий	3	10	4	4	-	2	2
Раздел 5. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ								
2.5.	Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения	3	6	2	2	-	2	2
2.6.	Методика оценки соответствия средств размещения категориям	3	6	2	2	-	2	2
2.7.	Услуги средств размещения.	3	6	2	2	-	2	2
	Итого		108	32	32	10	30	34
	Экзамен		36					
	Всего		144					

*30 часов занятий в интерактивной форме, т. е 46 % *аудиторных занятий* реализуется с использованием интерактивных форм

Структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Наименование модулей (разделов) и тем	Семестр	Виды учебной работы, и трудоемкость (в часах)					
			Всего	Лекции	Семинарские/практические занятия	консультации	В т.ч. в интерактивной форме*	СРО
Раздел 1. Менеджмент качества								
1.1.	Методологические основы менеджмента качества	2	13	1		4	1	8
1.2.	Документация системы менеджмента качества.	2	10	1		1	1	8
Раздел 2. Качество продукции и услуг								
2.1.	Качество и полезность продукции и услуг	2	10	1		1	1	8
2.2.	Качество услуг в индустрии туризма.	2	12	1	2	1	1	8
2.3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания.	2	11		2	1		8
Раздел 3. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия								
3.1.	Федеральный закон «О техническом регулировании»	3	10	1		1	1	8
3.2.	Стандартизация в сфере туризма	3	10	1		1	1	8
Раздел 4. Система добровольной сертификации в индустрии туризма								
4.1.	Порядок проведения сертификации	3	11	1		2	1	8
4.2.	Сертификация услуг по организации экскурсий	3	11	1		2	1	8
Раздел 5. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ								
5.1.	Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения	3	12		2	2		8
5.2.	Методика оценки соответствия средств размещения категориям	3	13		2	2		9

5.3.	Услуги средств размещения.	3	12			2		10
	Итого		135	8	8	20	8	99
	Экзамен		9					
			144					

*8 часов занятий в интерактивной форме, т. е 50 % *аудиторных занятий* реализуется с использованием интерактивных форм

4.3. Содержание дисциплины

№ п/п	Содержание	Результаты обучения	Формы текущего контроля, промежуточной аттестации. Виды оценочных средств
Раздел 1. Менеджмент качества			
1.1	<p>Методологические основы менеджмента качества</p> <p>Этапы развития систем качества.</p> <p>Взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления, обеспечивающими деятельность компаний. Философия и технология менеджмента качества</p>	<p>Формируемые компетенции:</p> <p>УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p> <p>ПК-3. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления</p> <p>В результате изучения темы студент должен</p> <p>Знать</p> <p>Этапы развития систем качества. Взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления, обеспечивающими деятельность компаний. Философия и технология менеджмента качества (31).</p>	Проверка результатов практических заданий
1.2	<p>Документация системы менеджмента качества</p> <p>Руководство для персонала;</p> <p>Описание используемых методик СМК;</p> <p>Документы, отражающие политику компании в отношении качества продукции;</p> <p>Технологическая документация;</p> <p>Руководящая документация, касающаяся производства;</p> <p>Программы и планы;</p>	<p>Уметь</p> <p>Проводить пред проектный анализ с применением современных методов научных исследований (У1)</p> <p>Владеть</p> <p>Технологией руководства членами команды для достижения поставленной задачи (В1)</p> <p>Технологией проведения исследований и моделирования развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма (В2)</p>	Проверка результатов практических заданий

	Отчеты, протоколы и т. д.		
Раздел 2. Качество продукции и услуг			
2.1	Качество и полезность продукции и услуг Качество – философская категория. Развитие понятия «качество».	Формируемые компетенции: УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ПК-3. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления В результате изучения темы студент должен	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
2.2	Качество услуг в индустрии туризм Качество и полезность продукции и услуг. Классификация туристских услуг.	Знать: - развитие понятия «качество» (З2) Уметь -выявлять проблемы качества (У2)	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
2.3	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания. Эволюция понимания проблемы качества. Качество обслуживания с точки зрения потребителя.	Владеть: -технологией работы со стандартами (В2)	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
Раздел 3. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия			
3.1	Федеральный закон «О техническом регулировании» (ФЗ). Технические регламенты в сфере туризма	Формируемые компетенции: УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ПК-3. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления В результате изучения темы студент должен	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
3.2	Стандартизация в сфере туризма. Документы в области стандартизации. Национальные стандарты. Стандартизация в гостиничной индустрии. Развитие сертификации. Нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие качество в сфере туризма.	Знать Научные концепции и методы исследования и моделирования развития сферы туризма Уметь Проводить пред проектный анализ с применением современных методов научных исследований Владеть . Технологией проведения исследований и моделирования развития рынка туристских услуг,	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль

		обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма	
Раздел 4. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.			
4.1	<p>Порядок проведения сертификации. Подача заявки на сертификацию. Выбор схемы сертификации. Оценка соответствия услуг установленным требованиям. Инспекционный контроль сертифицированных услуг. Порядок сертификации туристских услуг. Порядок сертификации услуг средств размещения. Порядок сертификации услуг общественного питания. Сертификация услуг турагента. Сертификация услуг по обучению основам туристских и альпинистских навыков.</p>	<p>Формируемые компетенции: УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ПК-3. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления В результате изучения темы студент должен Знать Научные концепции и методы исследования и моделирования развития сферы туризма Уметь Проводить пред проектный анализ с применением современных методов научных исследований Владеть Технологией проведения исследований и моделирования развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма</p>	<p>Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль</p>
4.2	<p>Сертификация услуг по организации экскурсий. Подготовка туристского предприятия к сертификации туристско-экскурсионных услуг.</p>		<p>Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль</p>
Раздел 5. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.			
5.1	<p>Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения.</p>	<p>Формируемые компетенции: УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели ПК-3. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления</p>	<p>Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль</p>
5.2	<p>Методика оценки соответствия средств размещения категориям. Система добровольной</p>		<p>Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль</p>

	сертификации средств размещения: основные цели, порядок проведения работ. Присвоение гостинице определенной категории	В результате изучения темы студент должен Знать Научные концепции и методы исследования и моделирования развития сферы туризма Уметь Проводить пред проектный анализ с применением современных методов научных исследований	
5.3	Услуги средств размещения. Классификация средств размещения туристов.	Владеть Технологией руководства членами команды для достижения поставленной задачи Технологией проведения исследований и моделирования развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
			экзамен

5. Образовательные и информационно-коммуникационные технологии

5.1. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии: технология полного усвоения, проблемного обучения, анализа ситуаций, моделирования.

Технология полного усвоения предполагает возможность освоения дисциплины каждым студентом посредством формирования различных компонентов их компетенции: при измерении компетенции учитываются знания, умения и владения, а сама компетенция как результат обучения интегрируется из этих компонентов на теоретическом, практическом уровнях обучения.

Технология анализа ситуации (кейс-метод) используется с целью связи теории и практики, так как требованиям к анализу является обязательная ссылка на теорию вопроса.

Моделирование используется так же на всех уровнях обучения. Создаются структурно-логические схемы, обобщаются подходы, структурируются процессы.

Дисциплина предусматривает в основном наличие практических занятий. Для оценивания знаний и умений, диагностики компетенций применяются следующие формы контроля: тестовый контроль, выполнение контрольных заданий.

5.2. Информационно-коммуникационные технологии

Активизацию самостоятельной работы обучающихся и контроль результатов и сроков освоения разделов и тем дисциплины обеспечивает использование таких интерактивных элементов «Электронной образовательной среды КемГИК», как «Лекция», «Задание» и «Тест».

Интерактивный элемент «Тест» включает различные типы вопросов и используется как одно из основных средств объективной оценки знаний студента в ходе самоконтроля, текущего и промежуточного контроля знаний по дисциплине.

Интерактивный элемент «Задание» позволяет преподавателю поддерживать обратную связь со студентом посредством проверки задания (отчетов о выполнении практических работ, учебных исследовательских проектов) в виде рецензии или комментариев, а также обеспечить индивидуальный подход к обучающимся с учетом их психофизиологических особенностей. Интерактивные элементы с возможностью обратной связи имеют особое значение для заочной формы обучения, поскольку позволяют не только контролировать выполнение студентом заданий (контрольных работ), но и мотивировать его самоподготовку в межсессионный период.

Интерактивный элемент «Лекция» позволяет повторять и закреплять теоретические вопросы курса, выстраивать обратную связь с педагогом, путем выполнения включенных тестовых и практических заданий.

Использование интерактивных элементов «Лекция», «Задание» и «Тест» также обеспечивает фиксацию хода образовательного процесса, результатов текущей и промежуточной успеваемости, обучающихся по дисциплине.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Материалы для организации самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине размещены в «Электронной образовательной среде» (<http://edu.kemguki.ru>) и включают:

Организационные ресурсы

- Тематический план дисциплины для обучающихся очной формы обучения
- Тематический план дисциплины для обучающихся заочной формы обучения

Учебно-практические ресурсы

- Описания практических заданий и работ

Учебно-методические ресурсы

- Методические указания по подготовке к практическим занятиям
- Методические рекомендации по разработке электронной презентации
- Методические указания по организации и проведению дискуссии
- Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельной работы

Учебно-наглядные ресурсы

- Электронные презентации

Учебно-библиографические ресурсы

- Список рекомендуемой литературы

Фонд оценочных средств

- Контрольные вопросы по разделам дисциплины
- Вопросы к экзамену
- Тесты по разделам

6.2. Методические указания для обучающихся к выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) является обязательным видом учебной работы по дисциплине, выполняется в соответствии с выданным преподавателем заданием и в установленные сроки.

Самостоятельная работа студентов включает изучение учебной, научной, периодической литературы, первоисточников, выполнение письменных заданий, выполнение тестовых заданий, написание рефератов, выполнение практических заданий.

Для диагностики формируемых компетенций применяются следующие формы контроля: устный опрос в ходе проведения всех видов занятий; проверка выполнения письменных заданий, установленных планом самостоятельной работы студента; тестирование; форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание самостоятельной работы студентов

Темы для самостоятельной работы студентов	Количество часов		Виды и содержание самостоятельной работы студентов
	Для очной формы обучения	Для заочной формы обучения	
Раздел 1. Менеджмент качества			
Методологические основы менеджмента качества	4	8	Выполнение письменной работы (написание реферата-резюме)
Документация системы менеджмента качества.	4	8	Проработка текущего материала по конспектам лекций и рекомендуемой литературе
Раздел 2. Качество продукции и услуг			

Качество и полезность продукции и услуг	4	8	Подготовка к практическому занятию
Качество услуг в индустрии туризма.	4	8	Подготовка ответов на контрольные вопросы, написание реферата-доклада
Качество и методы оценки гостиничного обслуживания.	4	8	Подготовка к тестированию
Раздел 3. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия			
Федеральный закон «О техническом регулировании»	2	8	Подготовка к практическому занятию
Стандартизация в сфере туризма	2	8	Подготовка к практическому занятию, написание реферата-фрагмента
Раздел 4. Система добровольной сертификации в индустрии туризма			
Порядок проведения сертификации	2	8	Подготовка к практическому занятию, написание эссе
Сертификация услуг по организации экскурсий	2	8	Подготовка информационного сообщения
Раздел 5. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ			
Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения	2	8	Составление сводной (обобщающей) таблицы по теме
Методика оценки соответствия средств размещения категориям	2	9	Подготовка к практическому занятию
Услуги средств размещения.	2	10	Подготовка ответов на контрольные вопросы, подготовка к экзамену

7. Фонд оценочных средств

Включает оценочные средства для текущего контроля успеваемости и для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины. Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в электронной информационно-образовательной среде (<https://edu2020.kemgik.ru/>)

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / Т. Ю. Анисимов, М. А. Черненко, И. Ф. Игнатъева [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 29.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

2. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения: 29.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст : электронный.

3. Салдаева, Е. Ю. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 156 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637> (дата обращения: 29.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1802-6. – Текст : электронный.

4. Салдаева, Е. Ю. Основы аудита системы менеджмента качества : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Салдаева, В. И. Федюков ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. – 102 с. : схем., табл.,

ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696373> (дата обращения: 29.04.2023). – Библиогр.: с. 94-95. – ISBN 978-5-8158-2301-3. – Текст : электронный.

5. Серегин, И. Г. Основы продовольственной безопасности России и системы менеджмента качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов : учебное пособие / И. Г. Серегин, Б. В. Уша. – Санкт-Петербург : Квадро, 2024. – 412 с. : ил., табл. – (Учебники и учебные пособия для высших учебных заведений. Специальная литература). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=718326> (дата обращения: 29.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-906371-10-3. – Текст : электронный.

8.2. Дополнительная литература

1. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / Т. Ю. Анисимов, М. А. Черненко, И. Ф. Игнатъева [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 29.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

2. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> (дата обращения: 29.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст : электронный.

8.3. Программное обеспечение

Вуз располагает необходимыми техническими средствами и программным обеспечением:

Технические средства обучения:

- для лекции - мультимедийный проектор, персональный компьютер, экран, акустическая система, подключенный к сети Интернет.

- для практических (лабораторных) работ - компьютерный класс, подключенных к сети Интернет

- для самостоятельных работ - персональный компьютер, подключенный к сети Интернет

Программное обеспечение:

- лицензионное программное обеспечение:

- Операционная система – MS Windows (10, 8,7, XP)

- Офисный пакет – Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access)

- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security для Windows

- свободно распространяемое программное обеспечение:

- Офисный пакет – LibreOffice

- Браузер - Mozilla Firefox (Internet Explorer)

- Программа-архиватор - 7-Zip

- Служебные программы - Adobe Reader

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

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается:

- адаптированная образовательная программа;

- индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - устанавливаются адаптированные формы проведения с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей:

- для лиц с нарушением зрения задания предлагаются с укрупненным шрифтом;

- для лиц с нарушением слуха – оценочные средства предоставляются в письменной форме с возможностью замены устного ответа на письменный ответ;

– для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата - двигательные формы оценочных средств – заменяются на письменные или устные с исключением двигательной активности. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для выполнения задания.

При выполнении заданий для всех групп лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается присутствие индивидуального помощника-сопровождающего для оказания технической помощи в оформлении результатов проверки сформированности компетенций.

10. Перечень ключевых слов

Гостиничное обслуживание

Индустрия туризма

Качество

Методы оценки качества

Менеджмента качества

Полезность

Стандартизация

Сертификация

Техническое регулирование

Услуга

Содержание рабочей программы дисциплины

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем, структура и содержание дисциплины	4
4.1. Объем дисциплины	4
4.2. Структура дисциплины	4
4.3. Содержание дисциплины	6
5. Образовательные и информационно-коммуникационные технологии	9
5.1 Образовательные технологии	9
5.2 Информационно-коммуникационные технологии обучения	9
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	9
7. Фонд оценочных средств	11
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
8.1. Основная литература	11
8.2. Дополнительная литература	12
8.3. Программное обеспечение	12
9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
10. Перечень ключевых слов	13