

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

«30» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.14 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ

Направление подготовки 43.03.01 – Сервис

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: прикладная

Форма обучения – заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Оценка качества услуг» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1169 по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата), от 20 октября 2015 г.

Программу составил:

В.В. Горецкий канд. эконом. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента

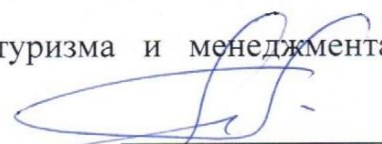


подпись

Рабочая программа дисциплины

утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента
протокол № 11 от «31» мая 2017 г.

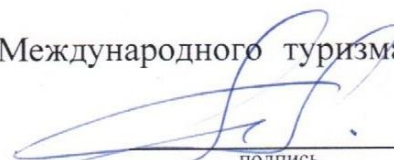
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма
и менеджмента протокол № 11 от «31» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического
факультета, протокол № 9-17 от «9» июня 2017 г.

Председатель УМК факультета Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1. Кучер М.О. канд. геогр. наук, доцент кафедры экономики предприятия
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Сайбель Н.Ю. канд. экон. наук, доцент кафедры теоретической экономики
ФГБОУ ВО «КубГУ»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2 Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2 Структура дисциплины.....	6
2.3 Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2 Занятия семинарского типа.....	7
2.3.3 Лабораторные занятия.....	8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3 Образовательные технологии.....	9
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	10
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	10
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	11
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	14
5.1 Основная литература.....	14
5.2 Дополнительная литература.....	14
5.3 Периодические издания.....	15
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	15
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	18
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....	18
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем.....	18
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	18

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Целью дисциплины «Оценка качества услуг» является освоение студентами теоретических знаний и получение практических навыков применительно к оценке качества услуг, его особенностям, отдельным элементам и функциям, а также исследование проблем и перспектив качества услуг в рыночной экономике.

1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотрение теоретических основ и практических аспектов управления качеством услуг;
- изучение терминов и понятий связанных с качеством услуг;
- рассмотрение элементов и типов качества;
- характеристика методов исследования качества в туристской индустрии;
- исследования проблем и перспектив качества услуг в рыночной экономике.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Оценка качества услуг» относится к вариативной части Блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис». Необходимость включения предмета «Оценка качества услуг» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что в настоящее время предъявляются высокие требования к обеспечению качества сервиса и услуг.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Оценка качества услуг».

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Оценка качества услуг»

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	– сущность качества и полезности продукции и услуг; – принципы качества услуг; – термины и понятия связанные с качеством; – типы качества; – требования к качеству услуг; – элементы качества.	– оценивать качество услуг; – проводить экспертизу качества; – организовывать диагностику качества предоставляемых услуг; – оценивать качество услуг на объектах туристской индустрии; – вести документирование управленческой деятельности.	– методами оценки качества услуг; – приемами исследования типов и элементов качества; – принципами управления качеством.

2.	ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	– основные элементы качества услуг; – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса; – методы оценки процесса сервиса.	– оценивать процесс предоставления качества услуг на предприятия туристской индустрии; – применять требуемые параметры технологических процессов; – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг; – контролировать системы управления качеством.	– методами контроля процесса управления качеством; – приемами исследования систем управления качеством; – навыками оценки используемых ресурсов на предприятиях туристской индустрии.
----	-------	---	---	--	---

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр (часы)	
			5	6
Контактная работа, в том числе:		14,3	8	6,3
Аудиторные занятия (всего):		14,3	8	6,3
Занятия лекционного типа		4	2	2
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		10	6	4
Иная контактная работа:		0,3	-	0,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	-	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		121	64	57
Проработка учебного (теоретического) материала		30	16	14
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		30	16	14
Реферативная работа		30	16	14
Подготовка к текущему контролю		31	16	15
Контроль:		8,7	-	8,7
Подготовка к экзамену		4	-	4
Общая трудоемкость	час.	144	72	72
	в том числе контактная работа	14,3	8	6,3
	зач. ед	4	2	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Управление качеством услуг	20	2	-	18
2	Качество туристского продукта	20	-	2	18
3	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	20	2	-	18
4	Требования к качеству услуг	18	-	2	16
5	Управление качеством услуг и обслуживания	19	-	2	17
6	Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в РФ	18	-	2	16
7	Управление рынком услуг	20	-	2	18
	<i>Итого по дисциплине:</i>		4	10	121

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Управление качеством услуг	Управление качеством услуг. Технология менеджмента качества. Составляющие менеджмента качества. Теория управления качеством Деминга. Подходы к достижению качества. Принципы управления качеством. Качество и полезность продукции и услуг. Свойства услуг. Классификация туристских услуг, обеспечение их качества.	у
3	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания. Элементы качества услуг. Принципы и требования менеджмента качества. Типы качества услуг. Понятие качество. Категории качества.	у
Примечание: У – устный опрос			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4

2	Качество туристского продукта	Качество туристского продукта. Термины и понятия, связанные с качеством услуг. Туристский продукт. Гостиничный продукт. Характеристики качества услуг. Качество обслуживания. Требования к услугам. Качество туристского продукта.	У,С
4	Требования к качеству услуг	Требования к качеству услуг. Требования к качеству гостиниц. Правила и нормы Санэпиднадзора. Эталоны и образцы качества. Руководство о качестве услуг. Цели и задачи менеджмента качества. Эволюция проблемы качества на предприятиях. Качество руководства и качество персонала.	У,С
5	Управление качеством услуг и обслуживания	Управление качеством услуг и обслуживания. Качество обслуживания с точки зрения потребителя. Оценка качества услуг. Структурные компоненты обслуживания. Культурная среда обслуживания. Корпоративная культура. Оценка качества обслуживания.	У,Р
6	Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в РФ	Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в РФ. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России. Меры направленные на развитие гостиничной индустрии. Льготы финансового характера в гостинично-туристском комплексе. Требования к инвесторам в турбизнесе.	У
7	Управление рынком услуг	Управление рынком услуг. Характеристика услуг и задач управления рынком услуг. Непостоянство качества. Модели маркетинга услуг. Три стратегии управления предприятием сферы услуг. Проблемы качества услуг в рыночной экономике.	У
Примечание: У – устный опрос, Р – реферат, С – семинар-дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Оценка качества услуг»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Управление качеством услуг	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М.В. Кобяк. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 284 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941 .
2.	Качество туристского продукта	Стандарты и качество продукции : учебно-практическое пособие / Ю.Н. Берновский ; Академия стандартизации, метрологии и сертификации. - Москва : АСМС, 2014. - 257 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275579
3.	Качество и	Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах :

	методы оценки гостиничного обслуживания	пособие / О.М. Игрунова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 210 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429393 .
4.	Требования к качеству услуг	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438
5.	Управление качеством услуг и обслуживания	Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700
6.	Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в РФ	1. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н.Ю. Давыдова ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2014. - 102 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330484 2. Стандарты и качество продукции : учебно-практическое пособие / Ю.Н. Берновский ; Академия стандартизации, метрологии и сертификации. - Москва : АСМС, 2014. - 257 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275579
7.	Управление рынком услуг	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
7	С	семинар-дискуссия* по теме «Качество туристского продукта»	2
8	С	семинар-дискуссия* по теме «Требования к качеству услуг»	2
<i>Итого:</i>			4

***Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

***Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекции № 2, тема «Качество и методы оценки гостиничного обслуживания»:

1. Качество и методы оценки гостиничного обслуживания.
2. Элементы качества услуг.
3. Принципы и требования менеджмента качества.
4. Типы качества услуг.
5. Понятие качество.
6. Категории качества.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Темы для устного опроса.

1. Управление качеством услуг.
2. Технология менеджмента качества.
3. Составляющие менеджмента качества.

4. Теория управления качеством Деминга.
5. Подходы к достижению качества.
6. Принципы управления качеством.
7. Качество и полезность продукции и услуг.
8. Свойства услуг.
9. Классификация туристских услуг, обеспечение их качества.
10. Управление рынком услуг.
11. Характеристика услуг и задач управления рынком услуг.
12. Непостоянство качества.
13. Модели маркетинга услуг.
14. Три стратегии управления предприятием сферы услуг.
15. Проблемы качества услуг в рыночной экономике.

Список тем для написания реферативных работ.

1. Качество туристского продукта.
2. Термины и понятия, связанные с качеством услуг.
3. Туристский продукт.
4. Гостиничный продукт.
5. Характеристики качества услуг.
6. Качество обслуживания.
7. Требования к услугам.
8. Руководство о качестве услуг.
9. Требования к качеству услуг.
10. Требования к качеству гостиниц.
11. Правила и нормы Санэпиднадзора.
12. Эталоны и образцы качества.
13. Цели и задачи менеджмента качества.
14. Эволюция проблемы качества на предприятиях.
15. Качество руководства и качество персонала.

Пример тем для проведения семинара-дискуссии

Семинарское занятие № 1 (Семинар-дискуссия)

Раздел 2. Тема: «Качество туристского продукта»:

Темы для устного опроса:

1. Термины и понятия, связанные с качеством услуг.
2. Туристский продукт.
3. Гостиничный продукт.
4. Характеристики качества услуг.
5. Качество обслуживания.
6. Требования к услугам.
7. Качество туристского продукта.

Пример тем для проведения лекции-дискуссии

Лекция №1, тема «Управление качеством услуг»:

1. Технология менеджмента качества.
2. Составляющие менеджмента качества.
3. Теория управления качеством Деминга.
4. Подходы к достижению качества.
5. Принципы управления качеством.
6. Качество и полезность продукции и услуг.
7. Свойства услуг.

8.Классификация туристских услуг, обеспечение их качества

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Управление качеством услуг.
2. Технология менеджмента качества.
3. Составляющие менеджмента качества.
4. Теория управления качеством Деминга.
5. Подходы к достижению качества.
6. Принципы управления качеством.
7. Качество и полезность продукции и услуг.
8. Свойства услуг.
9. Классификация туристских услуг, обеспечение их качества.
10. Качество туристского продукта.
11. Термины и понятия, связанные с качеством услуг.
12. Туристский продукт.
13. Гостиничный продукт.
14. Характеристики качества услуг.
15. Качество обслуживания.
16. Требования к услугам.
17. Качество туристского продукта.
18. Качество и методы оценки гостиничного обслуживания.
19. Элементы качества услуг.
20. Принципы и требования менеджмента качества.
21. Типы качества услуг.
22. Понятие качество.
23. Категории качества.
24. Требования к качеству гостиниц.
25. Правила и нормы Санэпиднадзора.
26. Эталоны и образцы качества.
27. Руководство о качестве услуг.
28. Цели и задачи менеджмента качества.
29. Эволюция проблемы качества на предприятиях.
30. Качество руководства и качество персонала.
31. Управление качеством услуг и обслуживания.
32. Качество обслуживания с точки зрения потребителя.
33. Оценка качества услуг.
34. Структурные компоненты обслуживания.
35. Культурная среда обслуживания.
36. Корпоративная культура.
37. Оценка качества обслуживания.
38. Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в РФ.
39. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
40. Меры направленные на развитие гостиничной индустрии.
41. Льготы финансового характера в гостинично-туристском комплексе.
42. Требования к инвесторам в турбизнесе.
43. Управление рынком услуг.
44. Характеристика услуг и задач управления рынком услуг.
45. Непостоянство качества.
46. Модели маркетинга услуг.
47. Три стратегии управления предприятием сферы услуг.

Критерии оценки ответа студента на экзамене.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течение 30 минут. Каждый билет содержит 3 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Пример экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии геологии туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Дисциплина «Оценка качества услуг»

БИЛЕТ № 1

1. Управление качеством услуг.

2. Проблемы качества услуг в рыночной экономике.

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор Беликов М.Ю.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М.В. Кобяк. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 284 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225941>.
2. Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах : пособие / О.М. Игрунова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 210 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429393>.
3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Экономика качества. Управление затратами на качество / А.Г. Свешников. - Москва : АСМС, 2011. - 164 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=138901>

2. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании : учебное пособие / Л.А. Цопкало, Л.Н. Рождественская. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 230 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228955>
3. Метрология, стандартизация и подтверждение соответствия продукции и услуг : практикум / О.Г. Тарасова, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 58 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476516>
4. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации : монография / Т.В. Петрова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 165 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051>
5. Маркетинг туристских услуг : учебник / Н.А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 207 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114712>
6. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>
7. Теория и практика управления качеством образования в России : монография / А.П. Горбунов, Е.Б. Горлова, Н.В. Масленникова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 172 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464132>
8. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 303 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036>
9. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>
10. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н.Ю. Давыдова ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2014. - 102 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330484>
11. Стандарты и качество продукции : учебно-практическое пособие / Ю.Н. Берновский ; Академия стандартизации, метрологии и сертификации. - Москва : АСМС, 2014. - 257 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275579>
12. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700>

5.3 Периодические издания:

1. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. журнал «Вестник национальной академии туризма»
4. журнал «Экономика и учет труда»
5. журнал «Экономика и управление»
6. журнал «Эксперт»

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

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
2. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.

3. Курорты Краснодарского края. URL: www.kurortkuban.ru.
4. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: www2.unwto.org.
5. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: www.rustourunion.ru.
6. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: www.prohotel.ru.
7. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: www.tourlib.net.
8. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт.

URL: www.ratanews.ru.

9. Журнал «Турифо». Официальный сайт. URL: www.tourinfo.ru.
10. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.
11. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: www.wikipedia.org.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к экзамену.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Управление качеством услуг	1. Технология менеджмента качества. 2. Составляющие менеджмента качества. 3. Теория управления качеством Деминга. 4. Подходы к достижению качества. 5. Принципы управления качеством. 6. Качество и полезность продукции и услуг. 7. Свойства услуг. 8. Классификация туристских услуг, обеспечение их качества.	У
2	Качество туристского продукта	1. Термины и понятия, связанные с качеством услуг. 2. Туристский продукт. 3. Гостиничный продукт. 4. Характеристики качества услуг. 5. Качество обслуживания. 6. Требования к услугам. 7. Качество туристского продукта.	У,С
3	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	1. Элементы качества услуг. 2. Принципы и требования менеджмента качества. 3. Типы качества услуг. 4. Понятие качество. 5. Категории качества.	У
4	Требования к качеству услуг	1. Требования к качеству гостиниц. 2. Правила и нормы Санэпиднадзора. 3. Эталоны и образцы качества.	У,С

		4. Руководство о качестве услуг. 5. Цели и задачи менеджмента качества. 6. Эволюция проблемы качества на предприятиях. 7. Качество руководства и качество персонала.	
5	Управление качеством услуг и обслуживания	1. Качество обслуживания с точки зрения потребителя. 2. Оценка качества услуг. 3. Структурные компоненты обслуживания. 4. Культурная среда обслуживания. 5. Корпоративная культура. 6. Оценка качества обслуживания.	У,Р
6	Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в РФ	1. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России. 2. Меры направленные на развитие гостиничной индустрии. 3. Льготы финансового характера в гостинично-туристском комплексе. 4. Требования к инвесторам в турбизнесе.	У
7	Управление рынком услуг	1. Характеристика услуг и задач управления рынком услуг. 2. Непостоянство качества. 3. Модели маркетинга услуг. 4. Три стратегии управления предприятием сферы услуг. 5. Проблемы качества услуг в рыночной экономике.	У
Примечание: У – устный опрос, Р – реферат, С – семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методика выполнения реферативных работ.

Реферат (от лат. *refereo* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины «Оценка качества услуг» в процессе обучения, проведения лекций, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Таблица 9 – Материально-техническая база кафедры для освоения дисциплины

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media

		Player, Microsoft Office), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2	Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208), оснащенные учебной доской, проектором, экраном.
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора.
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И20, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219), необходимыми техническими средствами обучения.
5	Самостоятельная работа	Кабинеты для самостоятельной работы (И205а), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 10 – Материально-техническое обеспечение аудиторного фонда кафедры (пример)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 20 столов + 40 стульев; доска учебная.; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/ W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.