

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Подпись

Т.А. Хагуров

«25» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.18 КАЧЕСТВО В СФЕРЕ СЕРВИСА

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	<u>Конгрессно-выставочная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2022

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Программу составил:

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



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «20» мая 2022 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «20» мая 2022 г. Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 5 от «23» мая 2022 г.
Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А.



Рецензенты:

1.Максимова О.А. директор ООО «Экодом» г. Краснодар

2.Кучер М.О. канд. геогр. наук, доцент, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университете

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Целью дисциплины «Качество в сфере сервиса» является освоение студентами теоретических знаний и получение навыков применительно к обеспечению требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, оценке качества услуг, его особенностям, отдельным элементам и функциям, а также исследование проблем и перспектив качества услуг.

1.2 Задачи дисциплины:

- обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- способность оценивать качество в сфере сервиса;
- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Качество в сфере сервиса» относится к обязательной части Блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис». Необходимость включения предмета «Качество в сфере сервиса» 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, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знает: – основные элементы качества услуг в сервисной деятельности;
	Умеет: – оценивать процесс предоставления качества услуг; – применять требуемые параметры технологических процессов;
	Владеет: – методами контроля процесса управления качеством;
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	Знает: – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса;
	Умеет: – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг;
	Владеет: – приемами исследования систем управления качеством;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы оценки процесса сервиса.
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проводить оценку качества услуг; – контролировать системы управления качеством.
	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки используемых ресурсов в соответствии с заявленным качеством.
ПК-1 Способен осуществлять организационную деятельность по подготовке и осуществлению процесса перевозки груза в цепи поставок (в процессе организации конгрессно-выставочного мероприятия)	
ИПК-1.3 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок (в процессе организации конгрессно-выставочного мероприятия)	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность качества и полезности продукции и услуг; – принципы качества услуг; – термины и понятия связанные с качеством; – типы качества; – требования к качеству услуг; элементы качества
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать качество услуг; – проводить экспертизу качества; – организовывать диагностику качества предоставляемых услуг; – оценивать качество услуг; – вести документирование управленческой деятельности.
	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами оценки качества услуг; – приемами исследования типов и элементов качества; – принципами управления качеством в сфере сервиса.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины (ОФО).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством услуг	12,8	4	4	4,8
2.	Качество в сфере сервиса	16	2	4	10
3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	16	2	4	10
4.	Требования к качеству услуг	20	2	8	10
5.	Управление качеством услуг и обслуживания	18	2	8	10
6.	Управление рынком услуг	18	4	4	10
ИТОГО по разделам дисциплины		102,8	16	32	54,8
Контроль самостоятельной работы (КСР)		5			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2			
Общая трудоёмкость по дисциплине		108			

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,Л
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
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,Р
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
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

6	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, Л – лекция-дискуссия			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	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
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
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,Р
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
6	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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
---	---------	---

1	2	3
1	Подготовка к устному опросу	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.
2	Подготовка к лекции-дискуссии	
3	Подготовка к семинару-дискуссии	
4	Подготовка к экзамену	

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
4	Л	лекция-дискуссия* по теме «Управление качеством услуг»	2
4	С	семинар-дискуссия* по теме «Требования к качеству услуг»	4
<i>Итого:</i>			6

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

Материал для устного опроса

Семинарское занятие.

Раздел 1. Тема: «Управление качеством услуг»:

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.

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.

Примеры тем для проведения семинара-дискуссии

Раздел 4: «Требования к качеству гостиниц»

1. Требования к качеству гостиниц.
2. Правила и нормы Санэпиднадзора.
3. Эталоны и образцы качества.
4. Цели и задачи менеджмента качества.
5. Эволюция проблемы качества на предприятиях.
6. Качество руководства и качество персонала.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету

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.
48. Проблемы качества услуг в рыночной экономике.

Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области экономики туризма. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете.

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

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

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа;

аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«зачтено»** ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«не зачтено»** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим 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 зачете;

– 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.

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. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся в общем виде изложены в следующем издании

Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.

В методических указаниях отражены сущность и содержание текущего контроля успеваемости, описаны виды аудиторных занятий и рекомендации по подготовке к ним (лекции, практические, семинарские занятия и т.д.), внеаудиторная, научно-исследовательская работа, оценочные средства для проведения текущего контроля (устный опрос, семинар-дискуссия и др.), методические рекомендации по подготовке к различным видам контроля, предусмотренным промежуточной аттестацией.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий:

В процессе обучения используются разные виды информационно-коммуникационных технологий. Образовательные средства ИКТ: средства, обеспечивающие базовую подготовку (электронные учебники, системы контроля знаний), вспомогательные средства (энциклопедии, словари, мультимедийные учебные занятия); информационно-обучающие (электронные библиотеки, электронные книги, электронные периодические издания, словари, справочники, обучающие компьютерные программы, информационные системы); интерактивные (электронная почта, ЭОИС); поисковые (реализуются через каталоги, поисковые системы).

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 туристической индустрии 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 туристической индустрии. 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.

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Корпоративная.
2. Microsoft Office профессиональный плюс 2016.

3. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition.

4. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и 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>)

Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)

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>)

8. Материально-техническое обеспечение по дисциплине

№	Вид работ	Наименование учебной аудитории, ее оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2	Семинарские занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены 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 (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета