

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

**Институт географии, геологии, туризма и сервиса**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования –  
первый проректор  
\_\_\_\_\_ Хагуров Т.А.  
подпись  
«1» мая 2019 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.О.10 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ**

Направление подготовки	43.03.02 «Туризм»
Профиль	Туристско-экскурсионная деятельность
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Квалификация выпускника	Бакалавр

Краснодар  
2019

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

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 «22» мая 2019 г.  
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г. Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 10 от «27» мая 2019 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 университе

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

**1.1 Целью** дисциплины «Управление качеством в туризме» является освоение студентами теоретических знаний и получение навыков применительно к обеспечению требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, оценке качества услуг в туристской индустрии, 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 туризме и туристской индустрии;
- способность обеспечивать требуемое качество процессов в избранной сфере профессиональной деятельности.

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Управление качеством в туризме» относится к обязательной части Блока 1 основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02. «Туризм». Необходимость включения предмета «Управление качеством в туризме» 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
<b>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знает:</b> – основные элементы качества услуг в сервисной деятельности;
	<b>Умеет:</b> – оценивать процесс предоставления качества услуг; – применять требуемые параметры технологических процессов;
	<b>Владеет:</b> – методами контроля процесса управления качеством;
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	<b>Знает:</b> – основные требования менеджмента качества; – принципы контроля сервиса;
	<b>Умеет:</b> – планировать принципы управления качеством; – проводить оценку качества услуг;
	<b>Владеет:</b> – приемами исследования систем управления качеством;

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	<b>Знает:</b> - методы оценки процесса сервиса.
	<b>Умеет:</b> – проводить оценку качества услуг; – контролировать системы управления качеством.
	<b>Владеет:</b> - навыками оценки используемых ресурсов в соответствии с заявленным качеством.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО)

Вид учебной работы		Всего часов	Курс 5 (часы)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		<b>16,2</b>	<b>16,2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>16</b>	<b>16</b>
Занятия лекционного типа		8	8
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		8	8
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>0,2</b>	<b>0,2</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>87,8</b>	<b>87,8</b>
Проработка учебного (теоретического) материала		60	60
Подготовка к текущему контролю и др.		27,8	27,8
<b>Контроль:</b>			
Зачет		4	4
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины (ЗФО).

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством туристских услуг	16	2	-	14
2.	Качество в туристской индустрии	18	-	2	16
3.	Качество и методы оценки гостиничного обслуживания	16	-	2	14
4.	Требования к качеству услуг	18	2	-	16
5.	Управление качеством услуг и обслуживания	16	2	-	14
6.	Управление рынком услуг	18	2	-	16
<b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>		<b>104</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>90</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		<b>3,8</b>			
Промежуточная аттестация (ИКР)		<b>0,2</b>			
Общая трудоемкость по дисциплине		<b>108</b>			

## 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	У

		маркетинга услуг. Три стратегии управления предприятием сферы услуг. Проблемы качества услуг в рыночной экономике.	
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
<b>Итого:</b>			<b>6</b>

**\*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. Семглазов ; 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 (модуля)**

#### ***Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания 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 пишут 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.

### ***Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем:***

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, 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, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-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 работы обучающихся на лекции/семинаре-дискуссии:

– оценка «зачтено» выставляется, если студент, грамотно изложил проблему, сформировал точные научные знания, логически изложил ответы, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не изучил представленные на рассмотрение вопросы, не сформировал научные знания по рассматриваемому вопросу, не участвовал в дискуссии.

### ***Методические рекомендации по выполнению практических работ***

Практические задания выполняются после изучения соответствующих разделов и тем учебной дисциплины. Работы выполняются по группам. Так как учебная дисциплина имеет прикладной характер, то выполнение студентами практических работ позволяет им понять, где и когда изучаемые теоретические положения, и практические умения могут быть использованы в будущей практической деятельности.

Методические рекомендации по каждой практической работе имеют теоретическую часть, с необходимыми для выполнения работы пояснениями и алгоритм выполнения. При выполнении практических работ необходимым является наличие умения анализировать, сравнивать, обобщать, делать выводы. Решение задачи должно быть аргументированным, ответы на задания представлены полно.

### ***Методические рекомендации по выполнению презентации***

Презентация дает возможность наглядно представить инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из

основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Бесспорным достоинством презентации является возможность при необходимости быстро вернуться к любому из ранее просмотренных слайдов. Презентация помогает самому выступающему не забыть главное и точнее расставить акценты.

#### Структура презентации

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя.

На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации.

Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы.

На заключительный слайд выносятся самое основное, главное из содержания презентации.

Рекомендации по оформлению презентаций в Microsoft Power Point:

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 24 пт, а для заголовков – не менее 32 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в единой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должны быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние  $\frac{3}{4}$  площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5–6 строк и не более 5–7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

Порядок и принципы выполнения компьютерной презентации.

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью, создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания.

Основные принципы выполнения и представления компьютерной презентации.

– компьютерная презентация не предназначена для автономного использования, она должна лишь помогать докладчику во время его выступления, правильно расставлять акценты;

– не усложняйте презентацию и не перегружайте ее текстом, статистическими данными и графическими изображениями;

– не читайте текст на слайдах. Устная речь докладчика должна дополнять, описывать, но не пересказывать, представленную на слайдах информацию;

– дайте аудитории ознакомиться с информацией каждого нового слайда, а уже после этого давать свои комментарии показанному на экране. В противном случае внимание слушателей будет рассеиваться;

– делайте перерывы. Не следует торопиться с демонстрацией последующего слайда. Позвольте слушателям подумать и усвоить информацию;

– предложите раздаточный материал в конце выступления, если это необходимо. Не делайте этого в начале или в середине доклада, т.к. все внимание должно быть приковано к вам и к экрану;

– обязательно отредактируйте презентацию перед выступлением после предварительного просмотра (репетиции).

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

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. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

№	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.

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/W7NB/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/W7NB/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/W7NB/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.
---	--	---