

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 13.09.2022 16:57:34
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:
Руководитель ООП



2021__ г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Управление качеством услуг в туризме

Направление подготовки
05.03.02 География

Профиль подготовки

Региональное развитие

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель: д.э.н., профессор С.И. Яковлева

Тверь, 2021

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины являются формирование и развитие у обучающихся профессиональной компетенции - ПК-4.

Задачи освоения дисциплины: изучение теоретических и методических основ формирования, сертификации, оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества в туризме.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» входит в состав части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение дисциплин обязательной части учебного плана: «Экономика», а также дисциплины части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений – «Социально-экономическая статистика» и «Социологические методы в географии».

Дисциплина закладывает основы для освоения курсов обязательной части учебного плана: «Устойчивое развитие», а также дисциплины части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений: «Региональная экономика и политика». Навыки, полученные при изучении дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» активно используются студентами при подготовке курсовых и выпускных работ.

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»: представление о статистической базе оценки качества услуг, социологических методах изучения и оценки потребностей в услугах, уровне комфортности, а также личный опыт путешествий и туризма: понимание уровня комфортности обслуживания (информационного, бытового, экономического и пр.).

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции ___14___ часов, в т.ч. практическая подготовка _____ часов, практические работы ___28___ часа, в т.ч. практическая подготовка _____ часов;

контактная внеаудиторная работа: контроль самостоятельной работы ___27___;

самостоятельная работа: ___39___ часов, в том числе контроль _27_.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4: Способен обеспечить качество обслуживания туристов и экскурсантов с учетом современных стандартов обслуживания, обеспечения безопасности	ПК-4.1: Применяет нормативные документы, регламентирующие качество обслуживания и безопасности туристов
	ПК-4.2: Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения: экзамен (8 семестр).

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Управление качеством услуг в туризме: факторы, история, принципы	14	2	2	4	4	3	5
Тема 2. Устойчивое развитие туризма (устойчивый туризм)	16	2	2	4	4	4	6
Тема 3. Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристских услуг	30	4	4	8	8	8	10
Тема 4. Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме	26	4	4	6	6	6	10
Тема 5. Анализ требований и оценка удовлетворенности и потребителей услугами туризма	22	2	2	6	6	6	8
Всего	108	14	14	28	28	27	39

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Управление качеством услуг в туризме: факторы, история, принципы	Лекция-визуализация Практическая работа (компьютерный класс)	Дистанционные образовательные технологии Информационные (цифровые)
Тема 2. Устойчивое развитие туризма (устойчивый туризм)	Лекция-визуализация Лекция-консультация Практическая работа (компьютерный класс)	Дистанционные образовательные технологии Информационные (цифровые)
Тема 3. Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристских услуг	Лекция-визуализация Лекция-консультация Практическая работа (компьютерный класс)	Дистанционные образовательные технологии Информационные (цифровые)
Тема 4. Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме	Лекция-визуализация Лекция-консультация Практическая работа (компьютерный класс)	Дистанционные образовательные технологии Информационные (цифровые)
Тема 5. Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами туризма	Лекция-визуализация Лекция-консультация Практическая работа (компьютерный класс)	Дистанционные образовательные технологии Информационные (цифровые)

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Примеры заданий для текущей аттестации

Практические задания:

Задание 1. Конкурентоспособность туризма и качество туристского обслуживания (задание в ЛМС)

Вопросы и задания:

1. **Отчеты** конкурентоспособности туризма Международному экономическому форуму в 2017 и 2019 гг.:

- The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017.
URL: http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf.
- Insight Report the Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 Travel and Tourism at a Tipping Point. URL: http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf

2. **Индексы и показатели конкурентоспособности туризма** см. в отчете 2019 г. на с.86-87 (анг.язык), перевод на русский язык даётся в онлайн-версии отчета - см. раздел ПРОФИЛИ СТРАН, например, профиль РОССИИ: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/country-profiles/#economy=RUS>

3. Ответить на вопрос: какие факторы конкурентоспособности туризма РОССИИ снижают качество услуг в туризме? Прочитать текст статьи об индексе №5 (готовность к ИКТ), найти в тексте ответ на вопрос. И далее самостоятельно дополнить ответ о других факторах (ответ включить в файл статьи). Использовать показатели всех индексов на профиле РОССИИ: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/country-profiles/#economy=RUS>

Критерии оценивания и шкала оценивания:		
Знает актуальные международные экспертные оценки для основных факторов развития туризма в разных странах мира, выбирает ключевые факторы, определяющие конкурентоспособность туризма за счет качественного и безопасного обслуживания	Уровень освоения компетенции	
- Уверенно, профессионально	Высокий	5 баллов
- Уверенно	Средний	4 балла
- Неуверенно, с мелкими ошибками и недочетами	Низкий	3 балла

Задание 2. Управление качеством туристских услуг: процесс и мероприятия (задание в ЛМС): тесты

Критерии оценивания и шкала оценивания:		
Знает, что основные понятия туризма, в том числе понятия, отражающие качество услуг в туризме, включены в действующие Стандарты (ГОСТы) России, сравнивает новые и устаревшие понятия	Уровень освоения компетенции	
- Уверенно, профессионально	Высокий	5 баллов
- Уверенно	Средний	4 балла
- Неуверенно, с мелкими ошибками и недочетами	Низкий	3 балла

Примеры заданий для промежуточной аттестации (экзамен)

- **Формулировка контрольного задания:**

Задание 1. Современные тренды туризма (задание в ЛМС)

Вопросы:

1. Новая стратегия туризма России до 2035 г.: <http://static.government.ru/media/files/FjJ74rYOaVA4yzPAshEulYxmWSpB4lrM.pdf>. См. Новые понятия стратегического планирования туризма.

2. Лекция: Современные тренды туризма + проверить показатели 2020 г. Сделать выводы на примере основных стран-туристских центров и любой другой страны (на выбор)

3. **Задание:** Сравнение международных и национальных трендов развития туризма (таблица). Заполнить таблицу для одной страны (на выбор) или составить и заполнить аналогичную таблицу для отдельного вида (отрасли) туризма (по вашей теме ВКР).

Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Графические и аналитические задачи письменный
--	---

Критерии оценивания и шкала оценивания:		
Имеет представление о требованиях современных туристов к безопасности и комфортности отдыха, услугах туристского обслуживания, устанавливает общие тенденции развития туризма в стране (на выбор), сравнивает с Россией и мировыми тенденциями	Уровень освоения компетенции	
- Уверенно, профессионально	Высокий	5 баллов
- Уверенно	Средний	4 балла
- Неуверенно, с мелкими ошибками и недочетами	Низкий	3 балла

- **Формулировка контрольного задания:**

Задание 2. Управление качеством услуг в туризме: ключевые понятия

- В конспекте лекций Управление качеством услуг в туризме (1).docx См. раздел 1.2. С.18-28. Действующие стандарты туризма в России (список см. в учебнике, прилож.1. С.151-152)

1. Ключевые понятия:

В новом российском стандарте ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги Общие требования (действует с июня 2018 г.) *новое определение*, которое базируется на первом принципе менеджмента качества – *ориентация на потребителя*. ГОСТ

- туристские услуги: услуги по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации, в том числе в услугах перевозки, размещения, питания, экскурсий.
- Управление качеством туристических услуг (продукции) представляет собой **процесс**, включающий выявление характера и объема **потребностей** в продукции, оценку фактического уровня ее **качества**, разработку, выбор и реализацию мероприятий по **обеспечению** запланированного уровня **качества** продукции.

Задание для ВКР: проверить стандарты - выбрать ключевые понятия для своей темы исследования. Обратит внимание на соответствие нормативных понятий (ГОСТ) и научных понятий (из научной литературы). Выбрать ГОСТы для анализа понятий в учебнике - см. приложение. Ответить письменно.

Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Понятийные задачи письменный
--	------------------------------

Критерии оценивания и шкала оценивания:		
Знает основные новые понятия туризма и качества обслуживания в туризме, включенные в новые действующие ГОСТы, выбирает ключевые понятия для своей темы исследования. Обращает внимание на соответствие нормативных понятий (ГОСТ) и научных понятий (из научной литературы)	Уровень освоения компетенции	
- Уверенно, профессионально	Высокий	5 баллов
- Уверенно	Средний	4 балла
- Неуверенно, с мелкими ошибками и недочетами	Низкий	3 балла

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) основная литература:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учеб. пособие : учеб. пособие для студентов вузов / Баумгартен Леонид Владимирович; Л.В.Баумгартен. - Москва: КноРус, 2015. - 284 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 281-284. - ISBN 978-5-406-03834-5. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53302
2. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. Учебник/ И.И. Ополченцев; Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт. 2008. – 246 с. – (Профессиональное туристское образование). URL: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>
3. Яковлева С.И. Управление качеством услуг в туризме: Материалы к лекциям и практическим работам. Тверь, 2020 (рукопись, открыто в личном кабинете студентов).

б) дополнительная литература

1. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>
2. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. текстовые данные. — Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2010. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28342.html>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader XI – бесплатно
Вилко 3.4 – бесплатно
Google Chrome – бесплатно
Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно
Notepad++ - бесплатно
OpenOffice – бесплатно
QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно
WinDjView 2.1 – бесплатно

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- Журнал «Менеджмент качества» <http://www.grebennikoff.ru/product/35/>
- Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE WWW.TTG-RUSSIA.RU (архив номеров с 2006 г.): <https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/>
- BusinessTravel: архив журнала (2010-2019): http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/list.html
- Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»:
<http://www.mavriz.ru/articles/2007/2/4750.html>
- ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования
- Дата введения 2018-06-01 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50690-2000. URL: http://allgosts.ru/03/080/gost_r_50690-2017.doc
- Всероссийской организации качества: <http://www.ria-stk.ru/vok/>. Сайт Всероссийской организации качества: www.mirq.ru
- Стандарты и качество: <http://www.ria-stk.ru/>
- ИСО - Международная организация по стандартизации. Разработчик и издатель международных стандартов: <https://www.iso.org/ru/home.html>

- Проект Постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении положения о классификации гостиниц" (подготовлен Минкультуры России 12.03.2018): <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56647199/>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Все задания для практических работ, в том числе тесты (контрольные работы) по дисциплине оформлены и открыты в ЛМС, часть лекций-консультаций – это видеозаписи в ТИМСе (2021 г.), ссылки на них указаны в ЛМС.

Самостоятельная работа студентов

- 1) **В личном кабинете студента** для каждого занятия разработаны задания с рекомендациями и количеством max баллов (раздел «Задания»), тесты (раздел «Контрольные работы»), в разделе «Программа обучения» представлены для скачивания учебное пособие, методичка с заданиями, Интернет-ресурсы.
- 2) Для **самостоятельной работы** по курсу «Управление качеством услуг в туризме» студентов могут быть предложены **следующие темы**:
 1. Глобальные тренды туризма и характеристика современного туриста как новые условия развития туристической индустрии
 2. Технологические тренды, способные изменить путешествия в XXI веке
 3. Четыре сценария развития мировой туристической индустрии в ближайшие 5–7 лет.
 4. Система понятий в области управления качеством услуг в туризме.
 5. Виды (2) и типы (4) качества.
 6. Показатели качества.
 7. Категории качества туристических услуг.
 8. Примеры мероприятий управления качеством услуг.
 9. 14 ключевых принципов качества Деминга.
 10. Принципы, определяющие качество, по Фейгенбауму.
 11. Примеры реализации принципов управления качеством в туризме.
 12. Роль стандартов в разработке технологий в области управления качеством услуг в туризме.
 13. Система туристических стандартов РФ нового поколения.
 14. Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристических услуг.
 15. Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме (вид туризма – на выбор).
 16. Классы обслуживания в туризме (услуги – на выбор).
 17. Рейтинговые системы оценки качества обслуживания.
 18. Изучение потребительского спроса (с оценкой качества услуг в туризме).
 19. Опыт качественного экскурсионного обслуживания (примеры разных стран).
 20. Современные российские стандарты туристических услуг.
 21. Анализ требований туристов разных регионов (и стран) мира.

Вопросы для экзамена

1. Понятие «управление качеством туристских услуг», место в системе менеджмента качества.
2. Развитие деятельности по обеспечению качества включает пять основных этапов. Соответствие этапов и особенностей формирования системы управления качеством.
3. Совершенствование правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии РФ.
4. Новая классификации объектов туристской индустрии РФ (2019).
5. Классические примеры мероприятий управления качеством услуг (международный опыт, например, известных компаний).
6. Формирование системы управления качеством услуг в туризме.
7. 7 принципов управления качеством = Quality management principles (QMP). Привести конкретные примеры реализации этих принципов в туризме: назвать мероприятия, их сущность.
8. Стандарты качества обслуживания.
9. Особенности управления качеством услуг в туризме: зарубежный опыт (на примере одной страны) и уроки для России. Найти информацию и представить её в форме синквейна (пятистопного стиха)
10. Классы обслуживания в туризме.
11. Рейтинговые системы оценки качества обслуживания: фокусированная и дифференцированная
12. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.
13. Заполнить карточку туриста зарубежной страны, на выбор (по примеру карточки с требованиями к комфорту китайского туриста).
14. Методы определения удовлетворенности потребителей услугами туризма. Карточка «голос туриста». Заполнить на примере туристов одной зарубежной страны.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 118 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Лазерный принтер SAMSUNG ML-2850D Доска интеракт. Hitachi Star Board в комплекте со стойкой Доска белая офисная магнит «Proff» Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/DVD-RW	Adobe Reader XI – бесплатно ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014 Google Chrome – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

510	Компьютер iRUCorp 15-2400/4096/500/DVD- RW	Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема- передачи № 369 от 21 июля 2017
510	Компьютер iRUCorp 15-2400/4096/500/DVD- RW	MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14
510	Компьютер iRUCorp 15-2400/4096/500/DVD- RW	Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017
510	Компьютер iRUCorp 15-2400/4096/500/DVD- RW	Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно Notepad++ - бесплатно OpenOffice – бесплатно QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно
510	Компьютер iRUCorp 15-2400/4096/500/DVD- RW	WinDjView 2.1 – бесплатно
510	Компьютер iRUCorp 15-2400/4096/500/DVD- RW	
	Учебная мебель	

VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			