

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г. ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Должность: Проректор по образовательной деятельности МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дата подписания: 23.11.2023 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

**ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**

**(Университет Вернадского)**

## Кафедра Управления

Принято Ученым советом  
Университета Вернадского  
«23» ноября 2023 г. протокол №5

«УТВЕРЖДЕНО»  
Проректор по образовательной деятельности  
\_\_\_\_\_ Кудрявцев М.Г.  
«23» ноября 2023 г.



## Рабочая программа дисциплины

### Управление качеством туристских услуг и обслуживания

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы Организация и управление  
региональным туризмом

Квалификация Магистр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2023 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки  
Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана доцентом кафедры Управления, к.э.н. Балашовой  
С.А.

Рецензент: доцент кафедры Управления, к.э.н. Хаирбеков А.У.

# 1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

## 1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>Универсальная компетенция</b>	
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<b>Знать (З):</b> основы управления проектами на всех его этапах жизненного цикла в профессиональной деятельности
	<b>Уметь (У):</b> управлять проектами на всех его этапах его жизненного цикла
	<b>Владеть (В):</b> методами управления проектами на всех стадиях его жизненного цикла в профессиональной деятельности
<b>Общепрофессиональная компетенция</b>	
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	<b>Знать (З):</b> Разработку и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
	<b>Уметь (У):</b> Оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
	<b>Владеть (В):</b> Системами управления качеством на предприятиях сферы туризма

## 2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы Организация и управление региональным туризмом.

Целями изучения дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» состоит в приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг туризма и гостеприимства.

## 3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	1 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
<b>часов</b>	<b>72</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>10,25</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	10
занятия семинарского типа	10

промежуточная аттестация	0,25
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>47,75</b>
в т.ч. курсовая работа	-
<b>Контроль</b>	<b>4</b>
Вид промежуточной аттестации	зачёт

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

##### 4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
<b>Раздел 1. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии</b>	<b>30</b>	10	20	УК-2 ОПК-3
<b>Раздел 2. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли</b>	<b>37,75</b>	10	27,75	
<b>Итого за семестр</b>	<b>67,75</b>	20	47,75	
<b>Промежуточная аттестация</b>	4	0,25	-	
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>20,25</b>	<b>47,75</b>	

##### 4.2 Содержание дисциплины по разделам

###### Раздел 1. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии

###### Перечень учебных элементов раздела:

Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма.

###### Раздел 2. План по труду и заработной плате. Финансовое планирование.

###### Перечень учебных элементов раздела:

Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость/удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.

#### 5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

#### 6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

##### 6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

## **6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272>

### **Дополнительная литература:**

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531776>
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810>

## **6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение**

### **Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы**

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>  
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

### **Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Система дистанционного обучения Moodle [www.portfolio.rgunh.ru](http://www.portfolio.rgunh.ru) (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Российского государственного аграрного заочного университета (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

#### **Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение**

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный заочный университет» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный аграрный заочный университет» (свободно распространяемое)  
<https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

#### **6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения**

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3

<p>Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**  
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной  
аттестации обучающихся по дисциплине**  
**Управление качеством туристских услуг и обслуживания**

Направление подготовки 43.04.02 Туризм  
Направленность (профиль) программы Организация и управление  
региональным туризмом  
Квалификация Магистр

Форма обучения очная

Балашиха 2023 г.



**1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине**

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>знать:</b> основы управления проектами на всех его этапах жизненного цикла в профессиональной деятельности</p> <p><b>уметь:</b> управлять проектами на всех его этапах его жизненного цикла</p> <p><b>владеть:</b> методами управления проектами на всех стадиях его жизненного цикла в профессиональной деятельности</p>
	<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><b>Знает твердо:</b> основы управления проектами на всех его этапах жизненного цикла в профессиональной деятельности</p> <p><b>Умеет уверенно:</b> управлять проектами на всех его этапах его жизненного цикла</p> <p><b>Владеет уверенно:</b> методами управления проектами на всех стадиях его жизненного цикла в профессиональной деятельности</p>
	<b>Высокий (отлично)</b>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> основы управления проектами на всех его этапах жизненного цикла в профессиональной деятельности</p> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> управлять проектами на всех его этапах его жизненного цикла</p> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> методами управления проектами на всех стадиях его жизненного цикла в профессиональной деятельности</p>
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>знать:</b> Разработку и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества</p> <p><b>уметь:</b> Оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p> <p><b>владеть:</b> Системами управления качеством на предприятиях сферы туризма</p>
	<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><b>Знает твердо:</b> Разработку и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества</p> <p><b>Умеет уверенно:</b> Оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>

		<b>Владеет уверенно:</b> Системами управления качеством на предприятиях сферы туризма
	<b>Высокий (отлично)</b>	<b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> Разработку и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества <b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> Оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон <b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> Системами управления качеством на предприятиях сферы туризма.

Для дисциплины, формой итогового контроля которой является зачет:

«зачтено» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

«не зачтено» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

При очной форме обучения в результате оценивания выставляются баллы за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Итоговый рейтинг успеваемости студентов складывается из суммы баллов, набранных студентом за всю работу в течение семестра (включая итоговый контроль)

Шкалы оценивания для очной формы обучения:

для зачета: «зачтено» - от 60 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов), «не зачтено» - менее 60 баллов При заочной и очно-заочной формах обучения в результате оценивания выставляется оценка за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в содержании рабочей программы.

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### Примерные темы рефератов

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Организаторы гостиничного бизнеса
4. Основные гостиничные услуги
5. Охарактеризуйте различные виды тарифов
6. Продукт «гостиница»
7. Организационная структура гостиницы.
8. Различные типы организационной структуры управления
9. Основные службы гостиничного комплекса.
10. Основные гостиничные тарифы. Особые тарифы. Условия применения
11. Гибкое ценообразование в гостинице
12. Система добровольной классификации гостиниц и других средств

размещения.

13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Зависимость между качеством и спросом.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостинично-ресторанном бизнесе.
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Перспективные франчайзинговые предприятия в общественном питании.
21. Организация обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе

#### **Примерный перечень вопросов для зачета**

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.
16. Методы, используемые для определения конкурентоспособности
17. Оценка качества системы обслуживания.
18. Подходы и методы изучения, анализы и оценки удовлетворенности потребителей.
19. Семь инструментов управления и планирования в туризме.
20. Принципы менеджмента качества.
21. Контроль качества и безопасности в области туризма.
22. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.
23. Модель Донабедиана, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
24. Модель Грэнрооса, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
25. Модель Кано, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.