

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

 Е.В. Луков

« 29 » 04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности.

ПК-4 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

ПК-5 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-4.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности

ИПК-5.1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя

2. Задачи освоения дисциплины

- формирование систематизированных знаний по показателям качества услуг и обслуживания в туризме и методам их оценки, современным подходам, функциям и методам управления качеством услуг в туризме;

- формирование знаний в области стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма;

- формирование практических умений и навыков по применению современных подходов и методов управления качеством при планировании и организации деятельности туристского предприятия;

- формирование практических умений и навыков применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации при управлении деятельностью туристского предприятия.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Организационно-управленческий модуль.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Седьмой семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

- Организация туристской деятельности;

- Менеджмент в туризме;
- Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 часов, из которых:

-лекции: 22 ч.

-практические занятия: 36 ч.

в том числе практическая подготовка: 36 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления.

Основные понятия и определения в области управления качеством. Система менеджмента качества. Обеспечение и улучшение качества. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Понятия "управление качеством", "обеспечение качества" и "улучшение качества". Характеристика объектов управления качеством в туризме. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов.

Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки.

Показатели качества услуги в сфере туризма. Показатели качества обслуживания в сфере туризма. Номенклатура показателей качества услуги и обслуживания в туризме. Модель восприятия потребителем качества услуги. Методы оценки уровня качества услуги в туризме. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.

Тема 3. Функции и методы управления качеством услуг в туризме.

Состав, содержание и характеристика функции управления качеством услуг. Общая характеристика методов управления качеством услуг. Классификация методов управления качеством услуг. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Методы стимулирования качества услуг. Национальные и международные премии по качеству. Бенчмаркинг. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса(постоянного совершенствования). Статистические методы планирования и управления качеством их применение в сфере туризма.

Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме.

Основные подходы к управлению качеством. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.

Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма.

Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Жизненный цикл продукции и услуг. Новые версии стандартов ИСО 9000. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Элементы структуры систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях. Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения.

Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма.

Понятие о техническом регулировании. Цели и задачи технического регулирования. Стандартизация и подтверждение соответствия как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов. Характеристика национальных стандартов сферы туризма, порядок их разработки. Применение в туризме международных стандартов, норм и правил. Стандартизация в организациях туристской индустрии. Содержание и область применения стандартов, содержащих требования к отдельным видам туристских услуг и процессам их оказания, персоналу в сфере туризма, к средствам размещения и др.

Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма.

Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Схемы подтверждения соответствия. Сертификат соответствия, маркировка знаком обращения на рынке и знаком соответствия. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг туристской индустрии.

Общие сведения о добровольной сертификации услуг в России. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации услуг. Порядок проведения, необходимые документы при добровольной сертификации услуг туризма, средств размещения, общественного питания.

Тема 8. Подтверждение соответствия организаций в сфере туризма.

Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения. Нормативные документы, регламентирующие порядок классификации гостиниц. Виды и категории гостиниц и их номеров. Этапы проведения классификации гостиниц. Требования к разным видам гостиниц при проверке соответствия гостиниц категориям. Оценка номеров гостиниц на соответствие категориям. Требования к персоналу и их оценка при проверке соответствия гостиниц категориям.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, решения практических заданий и ситуационных задач, проведения дискуссий для обсуждения вопросов, тестов по лекционному материалу, деловых игр по темам,

выполнения домашних заданий, подготовки докладов и рефератов, а также фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в седьмом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронной среде обучения «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе, Б.И. Лактионов. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79771.html>

– Управление качеством: учебное пособие / А.Н. Байдаков, Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец [и др.]. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html>

б) дополнительная литература:

– Хамидуллина Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма / Г.Р. Хамидуллина, И.Р. Зинунова, И.А. Фролова. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>

– Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В.А. Семиглазов. – Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

- б) информационные справочные системы:
- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 - ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 - ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м²
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м²