

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
(ГБОУ ВО РК «КУКИиТ»)**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Кафедра туризма, менеджмента и социально-культурной деятельности**

УТВЕРЖДАЮ

Председатель учебно-методического
совета ГБОУ ВО РК «Крымский
университет культуры, искусств и
туризма»


Г.Ф. Ващенко
протокол УМС от 24.06.2026г. № 6

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.02.01 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Направление подготовки
43.04.02 Туризм

Программа магистратуры Технология организации международного и внутреннего
туризма

Квалификация Магистр

Форма обучения
очная, заочная

Нормативный срок освоения
Основной профессиональной образовательной программы 2 года/2 года 6 месяцев

Симферополь, 2026

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг разработана для обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.

Программа составлена в соответствии с Основной профессиональной образовательной программой, утвержденной Ученым советом ГБОУ ВО РК «КУКИиТ» протокол от 27.05.2026г. № 5, разработанной на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. №556.

Рабочая программа дисциплины разработана:

кандидат экономических наук,

доцент кафедры туризма, менеджмента

и социально-культурной деятельности _____ /С.Д. Димитриева/

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма, менеджмента и социально-культурной деятельности протокол от 22.04.2026г. № 10

Заведующий кафедрой _____ /Э.Э. Ибрагимов/

Представители работодателя:

ООО ТК «Спарта Крым»

Коммерческий директор

_____ /К. А. Загуменная/



1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы подготовки магистров по направлению:

43.04.02 Туризм (магистерская программа «Технология организации международного и внутреннего туризма»).

Цель дисциплины:

Учебная дисциплина «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг» предполагает объективный подход к анализу жизнедеятельности общества и личности. Цель изучения дисциплины – изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, нормативно - правовых документов, а так же подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг. Обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма

Задачи дисциплины:

Подготовить будущих магистров к использованию полученных знаний и умений в практической работе; знать особенности и уметь применять теоретические знания и методологию осуществления менеджмента качества и конкурентоспособности туристских услуг;

сформировать фундаментальные знания теории и навыки применения менеджмента качества и конкурентоспособности туристских услуг;

приобщить к использованию теории и методологии менеджмента качества и конкурентоспособности туристских услуг

дать представление о теоретических особенностях и направлениях применения менеджмента качества и конкурентоспособности туристских услуг.

Общая трудоёмкость дисциплины для очной и заочной форм обучения составляет 4 зачётные единицы (далее – з.е.), 144 часа.

Для очной формы обучения аудиторные занятия – 24 час, самостоятельная работа – 80 час, экзамен – 36 часов.

Для заочной формы обучения аудиторные занятия – 16 часов, самостоятельная работа – 119 часов, экзамен – 9 часов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате изучения дисциплины обучающийся:

Шифр компетенции	знать	уметь	владеть
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций; стратегию действий по устранению проблемных ситуаций	проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды; критически анализировать проблемные ситуации и оценивать их последствия на реализацию стратегии развития предприятия	навыками для выявления и оценки проблемных ситуаций; стратегией действий по устранению проблемных ситуаций.
ПК-7. Готовность реализовывать передовые	методику и способы реализации	осуществлять реализацию передовых	навыками реализации передовых технологий

технологии научно-исследовательской деятельности в туристской индустрии	передовых технологий научно-исследовательской деятельности в туристской индустрии	технологий научно-исследовательской деятельности в туристской индустрии	научно-исследовательской деятельности в туристской индустрии
---	---	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Код УБ ООП	Учебный блок
Б1	Дисциплины (модули)
Б1.В.	Часть, формируемая участниками образовательных отношений.
Б1.В.ДВ.02.	Дисциплины (модули) по выбору
Б1.В.ДВ.02.01	Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Для очной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры			
			1	2	3	4
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		28			28	
в том числе						
Лекции (Лек)		12			12	
Семинарские занятия (С)		16			16	
Самостоятельная работа магистранта (СР) (всего)		80			80	
Промежуточная аттестация						
Зачет (Зач)						
Экзамен (Экз)		36			36	
Курсовая работа (Кур)						
Общая трудоемкость	4 з.е.	144			144	

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры				
			1	2	3	4	5
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		16					16
в том числе							
Лекции (Лек)		8					8
Семинарские занятия (С)		8					8
Самостоятельная работа магистранта (СР) (всего)		119					119
Промежуточная аттестация							
Зачет (Зач)							
Экзамен (Экз)		9					9
Курсовая работа (Кур)							
Общая трудоемкость	4 з.е.	144					144

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины, структурированное по темам

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание дисциплины по темам
1	Раздел 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание дисциплины «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг» Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи дисциплины.. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Классификация показателей качества и методы их определения. Особенности

		восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. Модель восприятия потребителем качества услуги. Представление услуги в виде процесса. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций. Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. Федеральный закон от 29.06. 2015 г. N162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании». ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг». Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» N 132-ФЗ. Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000 Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».
2	Раздел 2. Конкурентоспособность туристских услуг	Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества

	продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества. Тема 5. Принципы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Тема 6. Управление качеством туристских услуг Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции сотрудников туристской компании. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.
--	--

5.2 Разделы дисциплин с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов				
		очная форма/ заочная форма				
		всего	в том числе			
			Лек	Сем	СР	Конт роль
1.	Раздел 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	56/68	6/4	8/4	42/60	
	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание дисциплины «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг»	18/24	2/2	2/2	14/20	
	Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.	18/22	2/2	2/0	14/20	
	Тема 3. Концепция всеобщего управления	20/22	2/0	4/2	14/20	

	качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000					
2.	Конкурентоспособность туристских услуг	52/67	6/4	8/4	38/ 59	
	Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	20/22	2/2	4/0	14/20	
	Тема 5. Принципы менеджмента качества.	18/ 22	2/0	2/2	14/20	
	Тема 6. Управление качеством туристских услуг	14/ 23	2/2	2/2	10/ 19	
3.	Промежуточная аттестация - экзамен	36/9				36/9
4.	Итого часов	144/144	12/8	16/8	80/119	36/9

5.3. Содержание программы Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг по темам и видам занятий

5.3.1. Содержание программы по темам и видам занятий по направлению подготовки 43.04.02 Туризм для очной формы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание дисциплины «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг»	Лек-2ч. Сем.-2ч.	Лекция 1. 1. Основные понятия и определения в области управления качеством. 2. Цели, задачи и формируемые дисциплиной компетенции 3. Классификация услуг Семинарское занятие 1 1.Различные подходы к содержанию понятия «качество». 2. Понятие системного управления качеством. 3. Модель восприятия потребителем качества услуги.
2	Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.	Лек-2ч. Сем.-2ч.	Лекция 2. 1. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. 2 Право потребителя на качественную и безопасную услугу. 3. Государственная система стандартизации РФ. 4. Базирование современного менеджмента качества. Семинарское занятие 2. 1. Международные, европейские и российские системы сертификации услуг. 2. Процедура сертификации услуг в туризме.
3	Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	Лек-2ч. Сем.-4ч.	Лекция 3. 1. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования 2. Показатели качества туристской услуги. 3. Квалификация персонала. Семинарское занятие 3.

			1. Управление качеством и стандарты ISO серии 9000 2. Концепция всеобщего управления качеством Семинарское занятие 4. 1. TQM и ISO 9000 2. Выгоды от внедрения системы управления качеством по стандартам ISO
4	Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	Лек-2ч. Сем.-4ч.	Лекция 4. 1. Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. 2. Условия для существования системы свободного рынка. 3. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Семинарское занятие 5. 1. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. 2. Механизм сквозного управления качеством продукции. 3. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Семинарское занятие 6. 1. Способы увеличения гибкости производства. 2. Формирование потребительской ценности товара. 3. Причины низкой конкурентоспособности производства.
5	Тема 5. Принципы менеджмента качества.	Лек-2ч. Сем.-2ч.	Лекция 5. 1. Принципы менеджмента качества. 2. Управление качеством проекта. 3. Область применения системы управления качеством проекта. Семинарское занятие 7. 1. Требования к системе качества услуг. 2. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией в системе менеджмента качества.
6	Тема 6. Управление качеством туристских услуг	Лек-2ч. Сем.-2ч.	Лекция 6. 1. Модель обеспечения качества туристских услуг 2. Качество услуги как объект управления 3. Качество услуги с точки зрения потребителя Семинарское занятие 8. 1. Относительное качество 2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством туристских услуг. 3. Всеобщее управление качеством
7.	Итого	Лекций – 12 часов. Семинарских занятий -16 часов.	

**5.3.2 Содержание программы по темам и видам занятий по направлению подготовки
43.04.02 Туризм для заочной формы обучения**

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание дисциплины «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг»	Лек-2ч. Сем.-2ч.	Лекция 1. 1. Основные понятия и определения в области управления качеством. 2. Цели, задачи и формируемые дисциплиной компетенции 3. Классификация услуг Семинарское занятие 1 1. Различные подходы к содержанию понятия «качество». 2. Понятие системного управления качеством. 3. Модель восприятия потребителем качества услуги.
2.	Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.	Лек-2ч.	Лекция 2. 1. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. 2. Право потребителя на качественную и безопасную услугу. 3. Государственная система стандартизации РФ. 4. Базирование современного менеджмента качества.
2	Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	Сем-2ч.	Семинарское занятие 2. 1. Управление качеством и стандарты ISO серии 9000 2. Концепция всеобщего управления качеством 3. TQM и ISO 9000 4. Выгоды от внедрения системы управления качеством по стандартам ISO
3	Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	Лек-2ч.	Лекция 3. 1. Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. 2. Условия для существования системы свободного рынка. 3. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию.
5	Тема 5. Принципы менеджмента качества.	Сем.-2ч.	Семинарское занятие 3. 1. Требования к системе качества услуг. 2. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией в системе менеджмента качества.
6.	Тема 6. Управление качеством туристских услуг	Лек-2ч. Сем.-2ч.	Лекция 4. 1. Модель обеспечения качества туристских услуг 2. Качество услуги как объект управления 3. Качество услуги с точки зрения потребителя

			Семинарское занятие 4. 1. Относительное качество 2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством туристских услуг. 3. Всеобщее управление качеством
7.	Итого	Лекций – 8 часов. Семинарских занятий -8 часов	

6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине для обучающихся очной формы обучения по направлению подготовки 43.04.02 Туризм

№ № п/п	Наименование темы	Кол -во ча- сов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса.	14	1. Понятие системного управления качеством. 2. Классификация показателей качества и методы их определения. 3. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. 4. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством 5. Туристский продукт и его структура. 6. Система обслуживания туристов. 7. Модель восприятия потребителем качества услуги. 8. Представление услуги в виде процесса. 9. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии.
2	Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.	14	1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» 2. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения». 3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». 4. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». 5. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии

			6. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. 7. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. 8. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества. 9. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000.	
3	Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	14	1. Характеристика материального обеспечения. 2. Продукция как составная часть услуги туризма. 3. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). 4. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии
4	Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	14	1. Способы увеличения гибкости производства. 2. Формирование потребительской ценности товара. 3. Причины низкой конкурентоспособности производства. 4. Модели оценки качества в конкурентных системах. 5. Структура процесса предоставления услуг. 6. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии
5	Тема 5. Принципы менеджмента качества.	14	1. Планирование и обеспечение качества услуг. 2. Управление качеством. 3. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. 4. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. 5. Ассортимент услуг.	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии
6	Тема 6. Управление качеством туристских услуг	10	1. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. 2. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии

			3. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма. 4. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. 5. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. 6. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.	
7.	Итого	80 часов.		

6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (для магистрантов заочной формы обучения).

№ п/п	Наименование темы	Кол -во ча- сов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса.	20	1. Понятие системного управления качеством. 2. Классификация показателей качества и методы их определения. 3. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. 4. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством 5. Туристский продукт и его структура. 6. Система обслуживания туристов. 7. Модель восприятия потребителем качества услуги. 8. Представление услуги в виде процесса. 9. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии.
2	Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.	20	1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» 2. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения». 3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». 4. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». 5. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг». 6. Эволюция подходов к управлению	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии

			качеством в России и за рубежом. 7. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. 8. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества. 9. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000.	
3	Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	20	1. Характеристика материального обеспечения. 2. Продукция как составная часть услуги туризма. 3. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). 4. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии
4	Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма	20	1. Способы увеличения гибкости производства. 2. Формирование потребительской ценности товара. 3. Причины низкой конкурентоспособности производства. 4. Модели оценки качества в конкурентных системах. 5. Структура процесса предоставления услуг. 6. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии
5	Тема 5. Принципы менеджмента качества.	20	1. Планирование и обеспечение качества услуг. 2. Управление качеством. 3. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Качество туристского обслуживания. 4. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. 5. Ассортимент услуг.	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии
6	Тема 6. Управление качеством туристских услуг	19	1. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. 2. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации. 3. Менеджмент качества персонала	Проверка конспекта; опрос на практическом занятии

			предприятия индустрии туризма. 4. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. 5. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы. 6. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.	
7.	Итого	119 часов		

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг»

7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

Для очной формы обучения

№ п/п	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			Форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Рубежный контроль уровня усвоения обучающимися компетенций по темам 1-3	Раздел 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления.	Вопросы рубежного контрольно-проверочного мероприятия	2	15	До 10 (1 верный ответ – 5 баллов)
			2. Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 10 баллов
2	Рубежный контроль уровня усвоения обучающимися компетенций по темам 4-6	Раздел 2. Конкурентоспособность туристских услуг	Вопросы рубежного контрольно-проверочного мероприятия	2	10	До 10 (1 верный ответ – 5 баллов)
			2. Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 10 баллов

3	Промежуточная аттестация (экзамен)		Контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации. Результаты рубежных контролей.	3 контрольных вопроса	30	До 40
4	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-6					до 100 баллов

Для заочной формы обучения

№ п/п	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			Форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 1-6	Раздел 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления. Раздел 2. Конкурентоспособность туристских услуг	Вопросы рубежного контрольно-проверочного мероприятия	2	20	До 30 (1 верный ответ – 15 баллов)
			Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 20 баллов до 10 баллов

2	Промежуточная аттестация (экзамен)		Контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации. Результаты рубежных контролей.	2 контрольных вопроса	30	До 40
3	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-6					до 100 баллов

Текущий контроль и его формы: Текущий контроль проводится в ходе занятий с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного вскрытия недостатков в подготовке обучающихся и принятия, необходимых мер по совершенствованию методики преподавания дисциплины, организации работы обучающихся в ходе занятий и оказания им индивидуальной помощи.

Объектами текущего контроля знаний обучающихся являются:

- систематичность и активность работы на семинарских занятиях. При контроле систематичности и активности работы на семинарских занятиях могут оцениваться: уровень знаний, продемонстрированный в ответах и выступлениях на семинарских занятиях; активность при обсуждении вопросов, вынесенных на семинарские занятия, экспресс-контроль, составление конспекта, регулярное посещение занятий; научная работа обучающихся (выступление с докладами на научных семинарах, конференциях, конкурсах научных работ и прочее).

- выполнение заданий для самостоятельной работы. При контроле выполнения заданий для СР могут оцениваться: самостоятельное изучение тем в целом или отдельных вопросов; выполнение заданий для самостоятельной работы, написание рефератов, подготовка учебных и научных текстов, реферативных материалов по публикациям и т.д.;

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования обучающихся, проверки результатов самостоятельной работы.

Его основными формами являются: устный опрос; письменный опрос; тестирование; контрольная работа и т.п.

Отдельно могут оцениваться личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа в аудитории, своевременное выполнение заданий, сдача отчетов, качество подготовки рефератов и сообщений, творческий подход и т.п.

Рубежный контроль:

Рубежный контроль проводится после изучения определенного раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие темы.

Форма промежуточной аттестации (экзамен):

- экзамен, который учитывает результаты выполнения предусмотренных рабочей программой контрольных мероприятий (рубежных контролей и промежуточной аттестации).

Рубежный контроль и промежуточная аттестация проводятся с использованием балльно-рейтинговой технологии. Критерии оценивания, перечень контрольных точек, требования к их выполнению и таблица планирования результатов обучения в баллах представлены в документе «Фонд оценочных средств» по учебной дисциплине «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг».

Этот фонд включает: контрольные вопросы и задания для проведения текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

7.2. Примеры оценочных средств рубежного контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

Для рубежного контроля

1. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
2. Сущность и использование метода стратификации.

Для промежуточной аттестации:

Билет

1. Дайте классификацию показателей качества услуг в туризме
2. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде ответов на 2 контрольных вопроса.

Оценка знаний обучающихся осуществляется в баллах в комплексной форме с учётом:

- оценки по итогам текущего и рубежных контролей уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – текущего контроля и контроля уровня освоения обучающимися компетенций) контролей (до 60 баллов);
- оценки итоговых знаний в ходе экзамена (до 40 баллов).

Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности

№	Виды отчётности	Баллы
1	Работа на семинарских занятиях	до 20
2	Выполнение самостоятельной работы	до 10
3	Выполнение заданий рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций для заочной формы обучения)	до 30 для очной формы обучения (до 15 за 1 рубежный контроль), до 30 в целом – для заочной формы обучения.
4	Результаты промежуточной аттестации	20 - 40
5	Итого	60-100

Экзамен проводится по 40 бальной шкале. Минимальная сумма баллов по итогам текущего контроля – 40, максимальная – 60. Минимальная сумма баллов по итогам рубежных контролей – 40, максимальная – 60. Для определения окончательной суммы баллов по итогам текущего и рубежных контролей необходимо вычислить их среднее арифметическое число (сложить результаты текущего и рубежных контролей и разделить на 2).

На основании окончательно полученных баллов - количество баллов, набранных в результате текущего и рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций) и количества баллов, полученных обучающимися в результате промежуточной аттестации (экзамена) выставляются следующие оценки: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

При этом действует следующая итоговая шкала:

- менее 60 баллов – оценка «неудовлетворительно»;
- от 60 до 73 баллов – оценка «удовлетворительно»;
- от 74 до 89 баллов – оценка «хорошо»;
- от 90 до 100 баллов – оценка «отлично».

7.3. Критерии оценок знаний по дисциплине

«Отлично»

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Магистрант полностью усвоил программный материал. Глубоко знает и самостоятельно излагает содержание вопросов, а также знает основную и дополнительную литературу по теме. Ответ построен на уровне самостоятельного мышления, знания вопроса и всей темы. Материал излагается логически последовательно и полно, с элементами творческого мышления. Умеет самостоятельно делать общие выводы.

«Хорошо»

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Магистрант проявил твердое знание программного материала и самостоятельность мышления. Показал знание предусмотренной программой литературы. Продемонстрировал умение применять свои знания к анализу современной действительности. Показал умение выделить главное, делать выводы и обобщения. Возможны пробелы в усвоении второстепенных вопросов.

«Удовлетворительно»

Теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

Магистрант усвоил лишь основную часть программного материала, в общем знаком с рекомендованной литературой. Ответ магистранта строится на уровне репродуктивного мышления с нарушением логики изложения материала. Испытывает значительные затруднения в применении знаний к анализу современной действительности. Магистрант не умеет ответить на дополнительные вопросы, связанные с материалом ответа.

«Неудовлетворительно»

Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено. Магистрант не знает основного содержания рекомендованной литературы, допускает существенные ошибки в освещении поставленных вопросов. Не может увязывать материал с современностью.

7.4. Типовые задания и иные материалы для текущего контроля

Тематика докладов

1. Внутренний маркетинг в системе управления качеством услуг индустрии гостеприимства.
2. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на базе развития внутреннего маркетинга.
3. Формирование моделей внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Клиентоориентированный подход в управлении предприятием гостеприимства.
5. Разработка модели внутреннего маркетинга на предприятии индустрии гостеприимства.
6. Контактный персонал как маркетинговый актив предприятия индустрии гостеприимства.
7. Внутренний маркетинг в управлении внутрикорпоративными рынками предприятий индустрии гостеприимства.
8. Международные модели маркетинга услуг и их влияние на развитие внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимства.
9. Методы и средства продвижение продукта «работа» на внутренних рынках.
10. Комплекс внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимств.

Вопросы к текущему контролю знаний по учебной дисциплине «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг»

1. Осуществление критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода в процессе менеджмента качества и конкурентоспособность туристских услуг.
2. Особенности выработки стратегии действий в процессе менеджмента качества и конкурентоспособность туристских услуг.
3. Направления критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода и разработка стратегии действий в процессе менеджмента качества и конкурентоспособность туристских услуг.
4. Особенности реализации передовых технологий научно- исследовательской деятельности в процессе менеджмента качества и конкурентоспособность туристских услуг.
5. Направления и способы реализации передовых технологий научно- исследовательской деятельности в процессе менеджмента качества и конкурентоспособность туристских услуг.
6. Назовите правовые основы обеспечения безопасности и качества продукции и услуг.
7. Назовите экономические и социальные аспекты качества.
8. Назовите основные термины и принципы управления качеством.
9. Назовите правовые основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.
10. Назовите главную особенность качества в рыночной экономике.
11. Каким образом качество обеспечивает удовлетворенность потребителя?
12. Покажите взаимосвязь проблемы управления качеством и конкурентоспособности.
13. Как классифицируются показатели качества?
14. Назовите показатели, которые являются определяющими при характеристике качества услуги.
15. Что характеризует уровень качества?
16. Назовите отличия между собой понятий: «свойство», «признак» и «показатель» качества.
17. Что представляет собой удовлетворённость потребителя и как она определяется?
18. Дайте определение сертификации.
19. Назовите отличие обязательной сертификации от добровольной.

20. Перечислите и охарактеризуйте основные правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность по сертификации.
21. Назовите государственный орган, который координирует проведение работ по сертификации.
22. Перечислите этапы сертификации.
23. Назовите основные процедуры сертификации.
24. Назовите документы, которые являются основанием для выдачи сертификата соответствия.
25. Дайте характеристику функциям управления.
26. Назовите основные модели системы управления качеством.
27. Назовите основные международные стандарты серии ИСО в области качества.
28. Почему не все СМК, внедрённые на предприятиях, работают эффективно?
29. Определите место занимает управление качеством в общей системе менеджмента организации.
30. Каким образом организуется работа по управлению качеством в организации?
31. Назовите место и роль стандартов в менеджменте качества.
32. Определите назначение комплекса стандартов ИСО 9000:2000.
33. Назовите сущность системного управления качеством деятельности организации.
34. Назовите принципы управления, определенные стандартами ИСО 9000:2000.
35. Назовите методологические подходы при разработке СМК.
36. Раскройте сущность методологии TQM.
37. Назовите основные элементы структурного механизма управления качеством.
38. Охарактеризуйте основные иерархические уровни системы менеджмента качества.
39. Дайте определение системе менеджмента качества.
40. Почему важно разрабатывать политику в области качества в организациях?
41. Назовите принципиальное отличие подходов к управлению качеством на основе модели TQM и модели ИСО 9000:2000.
42. Что дают российским организациям участие и победа в конкурсе на соискание премии Правительства РФ в области качества?
43. Назовите цели учреждения конкурса на соискание премии Правительства РФ в области качества.
44. Назовите основные условия и ограничения участия в конкурсе на соискание премии Правительства РФ в области качества.
45. Охарактеризуйте основные этапы проведения конкурса.
46. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания.
47. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.
48. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма.
49. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг.
50. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы.
51. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.
52. Планирование и обеспечение качества услуг.
53. Управление качеством туристских услуг.
54. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.
55. Качество туристского обслуживания.
56. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания.
57. Модели оценки качества в конкурентных системах.
58. Структура процесса предоставления услуг.
59. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.
60. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания.

7.5. Содержание заданий для рубежного контрольно-проверочного мероприятия и оценки уровня усвоения обучающимися компетенций по темам 1-3 раздела 1.

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
2. Различные подходы к содержанию понятия «качество».
3. Понятие системного управления качеством.
4. Модель восприятия потребителем качества услуги.
5. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей.
6. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
7. Государственная система стандартизации РФ.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования
12. Показатели качества туристской услуги.
13. Квалификация персонала. Управление качеством и стандарты ISO серии 9000
14. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
15. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
16. Система документации в индустрии туризма.
17. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
18. В чем заключаются цели идеологии TQM?
19. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
20. Цикл Деминга (PDCA) как универсальный алгоритм непрерывного улучшения качества процессов и услуг.
21. Структура документации системы менеджмента качества.
22. Организационные принципы самооценки
23. Особенности самооценки организации.
24. Виды аудита качества.
25. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.
26. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора.
27. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества.
28. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества).
29. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».
30. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000.
31. Какие нормативные документы регламентируют требования к проектированию туристских услуг (ГОСТ Р 50681-2010)?
32. Что регламентирует ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»?
33. Основные функции и задачи государственной системы стандартизации РФ.

34. Методология «Развертывание функций качества» (QFD) и концепция «Домик качества» как инструменты перехода от требований потребителя к характеристикам туристской услуги.

35. Особенности управления качеством в малых предприятиях туристической индустрии?

36. Аудит качества: виды (внутренний и внешний), цели, организационные принципы и значение для совершенствования СМК.

37. Какие требования предъявляются к документации системы менеджмента качества согласно ISO 9001?

38. Инструменты и методы управления качеством: стратификация, контрольные листы, диаграммы Парето, причинно-следственная диаграмма (Исикавы) - область применения в туризме.

39. «Политика в области качества» как фундаментальный документ системы менеджмента качества: цели разработки, содержание и роль в стратегическом управлении туристской организацией.

40. Порядок внедрения системы менеджмента качества на предприятии туризма.

Содержание заданий для рубежного контрольно-проверочного мероприятия и оценки уровня усвоения обучающимися компетенций по темам 4-6 раздела 2.

1. Концепция управления качеством ХАССП.
2. Принципы системы ХАССП.
3. Система управления качеством «Six sigma»
4. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
5. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
6. Сущность и использование метода стратификации.
7. Сущность и использование метода разброса.
8. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
9. Сущность и использование диаграммы Парето.
10. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
11. Модель европейской премии по качеству.
12. Российская премия по качеству.
13. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
14. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалитетрии):
дифференциальный,
 1. комплексный, интегральный, экономический.
15. В чем заключается сущность методики SERVQUAL?
16. Экономические проблемы управления качеством.
17. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
18. Цели добровольной сертификации.
19. Цели обязательной сертификации.
20. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?
21. Конкурентоспособность туристской услуги: определение, факторы, показатели.
22. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности туристского продукта.
23. Модели оценки качества в конкурентных системах (сравнительный анализ).
24. Структура процесса предоставления туристских услуг как объект управления качеством.
25. Критерии моделей делового совершенства: международные, европейские, российские премии и конкурсы в области качества.
26. Ответственность юридических и физических лиц за предоставление некачественных туристских услуг.
27. Механизм сквозного управления качеством туристского продукта.
28. Факторы повышения конкурентоспособности предприятий индустрии туризма.
29. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания в туризме.

30. Качество туристского обслуживания: сущность и критерии оценки.
31. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.
32. Принципы менеджмента качества применительно к туристской деятельности.
33. Управление качеством проекта в туристской организации.
34. Требования к системе качества услуг согласно международным стандартам.
35. Ответственность руководства и процедуры документационного обеспечения в СМК туристского предприятия.
36. Планирование и обеспечение качества туристских услуг.
37. Ассортимент услуг как фактор качества и конкурентоспособности туристской организации.
38. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания туристов.
39. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.
40. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма: требования к исполнителям, должностные инструкции, внутрифирменные процедуры.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Перечень основной литературы

1. Колочева, В. В. Менеджмент качества : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 92 с. — ISBN 978-5-7782-4538-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126569.html>
2. Системы менеджмента качества аккредитованных организаций, оказывающих услуги в области обеспечения единства измерений : учебное пособие / А. А. Бодягин, И. К. Андрончев, В. А. Волков, С. Л. Александров. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2025. — 147 с. — ISBN 978-5-93088-241-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/152465.html>.
3. Ворошилов С.А. Основы обеспечения качества. В 2 частях. Ч.2 : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» / Ворошилов С.А., Дубовская Е.Н.. — Саратов : Издательство Саратовского университета, 2021. — 92 с. — ISBN 978-5-292-04446-8, 978-5-292-04716-2 (ч.2). — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122842.html>.
4. Лариошина, И. А. Современные концепции менеджмента качества : учебное пособие / И. А. Лариошина, Л. А. Редько, М. Н. Янушевская. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2022. — 142 с. — ISBN 978-5-86889-963-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/152852.html>

5. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов, А. К. Магомедова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-394-04395-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136564.html>

6. Юсупова, С. М. Управление качеством : учебник / С. М. Юсупова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 301 с. — ISBN 978-5-4497-5034-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/156513.html>.

Дополнительная литература:

1. Деревянкина, О. М. Менеджмент в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / О. М. Деревянкина, Т. В. Подлегаева. — Москва : Университет «Синергия», 2026. — 160 с. — ISBN 978-5-4257-0694-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/159045.html>

2. Ушакова Е.О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Ушакова Е.О.. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 84 с. — ISBN 978-5-7782-4581-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126579.html>

3. Резник, Е. А. Сборник практических заданий по дисциплине «Менеджмент качества» / Е. А. Резник. — Москва : Дело, 2023. — 28 с. — ISBN 978-5-85006-525-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139814.html>.

4. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, 2023. — 204 с. — ISBN 978-5-394-05160-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144098.html>

5. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Коротков. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 673 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/141524.html>

Интернет-ресурсы

1. Университетская электронная библиотека In Folio <http://infofolio.asf.ru/index.asp>
2. Библиотека гуманитарных наук – <http://www.gumer.info/>
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - <http://e.lanbook.com>
4. Электронно-библиотечная система "ЭБС IPRBooks" – <http://www.iprbookshop.ru>
5. Библиотека учебной и научной литературы. Русский Гуманитарный Интернет Университет – WWW.I:U.RU

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

После чтения вводной лекции по учебной дисциплине «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг» преподаватель обязан ознакомить обучающихся:

- с темами лекций и методикой их конспектирования;
- планами семинарских занятий и методикой их проведения;
- с вопросами для самостоятельной работы и методикой контроля за их изучением;
- с вопросами, критериями сдачи экзамена с оценкой и методикой его проведения.

Перед проведением очередного семинарского или практического занятия обучающийся обязан:

- отработать в конспекте все вопросы к данному занятию в объеме, обеспечивающем четкие, ясные и конкретные (с примерами) ответы;
- отработать (конспективно) по данной теме вопросы, отнесенные к изучаемым самостоятельно.

Для выполнения поставленных задач обучающийся:

- осуществляет подбор необходимой учебной, научной, учебно-методической литературы и первоисточников;
- прочитывает и анализирует отобранную литературу по каждому вопросу, а затем составляет конспект или тезисы ответа;

Условиями для успешной самостоятельной работы являются:

1. Целеустремленность и сознательная активность:
 - а) осознанная постановка цели, конкретизация своих задач на самостоятельную работу,
 - б) выбор способа действий, средств,
 - в) волевые усилия,
 - г) анализ сделанного, постановка новых задач.
2. Систематичность и планомерность.

Формы и методы изучения и конспектирования литературы

В работе над литературой можно выделить 3 этапа:

1. Ознакомительный, в ходе которого вы знакомитесь с каталогом библиотеки, делаете выборку к теме, заказываете литературу в библиотеке (учебники, учебные пособия, разработки тем, планов, первоисточники и т.д.)

2. Этап чтения литературы.

К чтению есть определенные требования:

- 1) систематичность чтения, т.е. читать не от раза к разу, а ежедневно, желательно с записями в тетрадях и со своими итоговыми выводами (резюме).
- 2) Осмысленность чтения, т.е. надо овладевать понятийным аппаратом.

3. Этап ведение рабочих записей.

а) необходимо вести конспект прочитанного материала, выполнять задания а также вести доработку лекций на полях или в самом тексте.

б) основными формами записи прочитанного могут быть: план, тезисы, конспект.

I. Составление плана прочитанного. Запись в форме плана означает перечисление главных вопросов. В результате получается как бы сжатая схема изучаемого материала. Несколько иначе выглядит развернутый план. Его назначение не только зафиксировать главное в тексте, но и дать необходимое обоснование этой мысли, (цифровые данные, интересные выражения, факты). Причем вопросы плана можно изложить и своими словами и словами автора.

II. Весьма ценным видом записи при чтении являются тезисы. (Основные положения, утверждения от греческого "Teas" – утверждаю). Тезисы составляют промежуточное положение между планом и конспектом. В них кратко дается основное содержание книги. Перед тем, как записывать тезисы, прочитанный текст разделяют на небольшие части – разделы, параграфы или же абзацы в соответствии с планом и затем формулируют сущность прочитанного своими словами, как бы отвечая на вопрос: что именно здесь утверждает, защищает автор. Тезисы позволяют в краткой форме записать обобщение и выводы о прочитанном. Тезисы называются простыми, если выписанные мысли ничем не подтверждаются и сложными, если они подкрепляются доводами, аргументами.

Следовательно, при составлении тезисов необходимо глубоко продумать, понять содержание книги, статьи, и т.п., уметь выделить основные положения и кратко их сформулировать.

III. Составление конспекта прочитанного – это наиболее сложный и содержательный метод записывания при работе с книгой, потому что он объединяет в себе все виды записи и вместе с тем представляет собой нечто более цельное и своеобразное. Конспект книги (от лат. "коспектус" – обзор) – это краткое, последовательное изложение основного содержания книги, лекции, записанное в последовательной форме, и освобожденное от повторений и т. д. В тоже время в конспекте следует привести, помимо основных мыслей автора, выписки и цитаты, подтверждающие основные положения и выводы, вытекающие из книги. Некоторым, начинающим работать с книгой, кажется, что на конспектирование уходит много времени. Однако нужно понять, что творческие записи в виде конспекта, экономят время, способствуют глубокому изучению материала. Требуемое для конспектирования время будет неуклонно уменьшаться по мере приобретения навыков чтения и краткого изложения прочитанного.

Ценность конспекта повышается, когда в нем содержится не только краткий пересказ произведения, но и собственные мысли, когда конспект является плодом раздумий его составителя (желательно делать выход на современность).

Методика записей:

1. Записывать следует самое главное и по возможности наиболее кратко (запись должна быть сжата и лаконична).
2. Начинать запись надо с тщательно проверенных библиографических данных:
 - фамилия и инициалы авторов,
 - название книги или статьи (полное),
 - место и год издания, издательство и т. д.
 - номера журнала или выпуска,
 - краткий исторический очерк времени написания книги и т. д.
3. В тетрадях рекомендуется оставлять широкие поля для последующих вставок, дополнений, записей своих мыслей.
4. Записи должны делаться только после окончания чтения данного источника.

Интерактивные формы обучения. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью и задачами программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, а также требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению обучающихся в активный процесс получения и переработки знаний, например: «мозговой штурм», тренинги, решение ситуационных задач и т.п.

К интерактивным методам относятся также презентации с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, раздаточных материалов, видеофильмов, слайдов, мультимедийной техники и т.п.

Преподавание и изучение дисциплины предполагает использование следующих видов образовательных технологий:

1. Информационные образовательные технологии – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объему и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний студентов.

2. Работа в команде – совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

3. *Case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

4. *Игра* – ролевая имитация студентами реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.

5. *Проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.

6. *Контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

7. *Обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

8. *Индивидуальное обучение* – выстраивание студентом собственной образовательной траектории на основе формирования индивидуальной образовательной программы с учетом интересов студента.

9. *Междисциплинарное обучение* – использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

10. *Опережающая самостоятельная работа* – изучение обучающимися нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены также в Методических рекомендациях по проведению семинарских занятий по дисциплине «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг» и в Методических рекомендациях по самостоятельной работе по дисциплине «Менеджмент качества и конкурентоспособность туристских услуг».

10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

При освоении дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования: специализированная учебная мебель, технические средства обучения, учебно-наглядные пособия.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая список программного обеспечения и информационных справочных систем

Список программного обеспечения

Лицензионное программное обеспечение:

1. Microsoft Windows 10
2. Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
3. Access 2013 Acdmc

Свободно-распространяемое или бесплатное программное обеспечение

1. Microsoft Security Essentials
2. 7-Zip
3. Notepad++
4. Adobe Acrobat Reader
5. WinDjView
6. Libreoffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Math, Base)
7. Scribus

8. Moodle.

Справочные системы

1. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
2. Система проверки на заимствования «ВКР-ВУЗ»
3. Культура. РФ. Портал культурного наследия
4. Культура России. Информационный портал

Электронно-библиотечные системы:

1. Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>
2. Электронно-библиотечная система «ЭБС IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

12. Материально-техническая база, рекомендуемая для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.