

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета

от «29» мая 2023г., протокол №5

Председатель  Митин С.Н.  
*подпись, расшифровка подписи*

«29» мая 2023г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Управление качеством услуг в туризме
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра:	Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	3

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм  
*код направления (специальности), полное наименование*

Направленность (профиль/специализация)  
Организация услуг на предприятиях индустрии туризма  
*полное наименование*


Форма обучения очная  
*очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)*

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» сентября 2023 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 1 от 30.08.2024 г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Смолькин В.П.	ППОиСД	К.э.н., доцент

<b>СОГЛАСОВАНО</b>
<b>Заведующий выпускающей кафедрой педагогики профессионального образования и социальной деятельности</b>
 / Львова Е.Н./ <i>Подпись</i> <span style="margin-left: 100px;"><i>расшифровка подписи</i></span>
<b>26 мая 2023 года</b>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является овладение студентами теоретико-методологической базой исследования, измерения и количественной оценки качества и стандартизации услуг, для эффективного решения задач практики работы.

Задачи дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» определяются содержанием и спецификой ее предмета и методов.

В более конкретном виде задачами дисциплины являются:

- способствовать формированию квалиметрического мышления у студентов;
- дать студентам базовые знания по методологии квалиметрии для дальнейшего изучения теории и практики;
- подготовить студентов к дальнейшему изучению междисциплинарных основ на базе знаний в области квалиметрии;
- дать студентам знания о различных социальных проблемах, возникающих у клиента, и способах их измерения и количественной оценке качества;
- предоставить студентам основные знания о методах оценки и стандартизации услуг;
- подготовить студентов к оценке практики работы.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП:

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к обязательной части Б1.О.37.

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» является предшествующей для дисциплин: «Стандартизация и сертификация туристских услуг», «Организация системы гостеприимства», «Профессиональная этика и этикет», «Организация транспортных услуг», «Страхование и безопасность в туризме», «Основы финансовой деятельности в туризме», «Производственная практика», ГИА

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-3 способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания	<p><b>знать:</b> структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; теорию организации обслуживания; основные технологии, используемые при продаже и предоставлении услуг; формы и виды обслуживания; структурный анализ эффективности организации обслуживания предприятия сферы сервиса; специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»; <i>ИД-1<sub>ПК3</sub></i> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p><b>уметь:</b> применять на практике теоретические знания по организации обслуживания потребителей и (или) туристов в сфере сервисной деятельности; <i>ИД-2<sub>ПК3</sub></i> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p> <p><i>ИД-3<sub>ПК3</sub></i> Обеспечивает соблюдение стандартов качества и норм безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания КЛИЕНТОВ</p> <p><b>владеть:</b> методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

<p>ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления туристской деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>знать:</b> стратегию и тактику, применяемую в менеджменте, виды организационных структур управления, методы и стили управления, виды власти, лидерство, систему самоменеджмента.</li> <li>• <b>уметь:</b> пользоваться методами и стилями управления, концепциями современного менеджмента, применять стратегические альтернативы развития туристских фирм.</li> </ul> <p><i>ИД-1<sub>опк2</sub></i> Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности.</p> <p><i>ИД-2<sub>опк2</sub></i> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников предприятий туристской индустрии</p> <p>• <b>владеть:</b> основными должностными обязанностями руководителей туристских фирм, теоретическими знаниями дисциплины в практической деятельности.</p> <p><i>ИД-3<sub>опк2</sub></i> Анализирует виды организационных структур управления, методы и стили управления, осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы.</p>
<p>ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>знать:</b> - порядок разработки ГОСТов, СП, ТУ и СТО;</li> <li>- правовые основы стандартизации и сертификации; категории и виды стандартов;</li> <li>- Российскую систему сертификации;</li> <li>- макроэкономическое регулирование, основы процесса хозяйствования предприятия.</li> <li>• <b>уметь:</b> - анализировать законодательство, регулирующие процессы стандартизации, сертификации и лицензирования туристской деятельности;</li> <li>- применять различные виды стандартов на практике;</li> <li>- осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов;</li> <li>- проводить сертификацию по правилам, установленным в этой системе.</li> </ul> <p><i>ИД-1<sub>опк3</sub></i>. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>• <b>владеть:</b> - применять понятийно-категориальный аппарат в профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться единой системой классификации и кодирования технико-экономической и социальной информацией (ЕСКК ТЭСИ);</li> <li>- осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;</li> <li>- использовать источники экономической, социальной, управленческой информации;</li> <li>- анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей;</li> <li>- осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач.</li> </ul> <p><i>ИД-2<sub>опк3</sub></i> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»	

стандартами
-------------

#### 4.ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ:

4.1. Объем трудоемкости дисциплины в зачетных единицах (всего) - 3, 72 часа

4.2. по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)		
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам	
		6 семестр	
1	2	3	
Контактная работа обучающихся с преподавателем	32	32/32*	
Аудиторные занятия:	32	32/32*	
Лекции	16	16/16*	
практические и семинарские занятия	16	16/16*	
лабораторные работы (лабораторный практикум)	-	-	
Самостоятельная работа	40	40	
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)			
Курсовая работа	-	-	
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	Зачет	
Всего часов по дисциплине	72	72	

\* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слэш указывается количество часов работы ППС с обучающимися в дистанционном формате с применением электронного обучения

#### 4.3. Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения – очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	
1. Квалиметрия: основные понятия и категории	14	3	3			8	Опрос Выполнение заданий Проверка письменной работы
2. Концептуальные по-	14	3	3			8	Опрос Выполне-

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

ложения и задачи современной квалиметрии.							ние заданий Проверка письменной работы
3. Теория и методы квалиметрии.	14	3	3			8	Опрос Выполнение заданий Проверка письменной работы
4. Системный анализ качества продукции.	14	3	3			8	Опрос Выполнение заданий Проверка письменной работы
5. Стандартизация и качество услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом.	16	4	4			8	Опрос Выполнение заданий Проверка письменной работы
Итого	72	16	16		12	40	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### Тема 1. Квалиметрия: основные понятия и категории

Под качеством подразумевается степень соответствия совокупности присущих характеристик потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными. Эффективное управление выпуском конкурентноспособной продукции предполагает планирование, управление, обеспечение и улучшение качества. Разработаны многочисленные инструменты качества.

Квалитология осуществляет общественные квалиметрические оценки измерением и сравнением физических, экономических, эстетических и других показателей с эталонами.

В метрологии так же есть эталоны, стандарты, но они, как правило, стабильны и исторически неизменны, а в квалиметрии эталоны изменяются и являются функцией времени, природной и социальной среды.

В последние годы в квалиметрии появились новые направления – социологическая квалиметрия, педагогическая квалиметрия, логистическая квалиметрия.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

У квалиметрии как науки имеются следующие статусы:

- Экономический – экономическое содержание качества, соотношение качества и цены;
- Технический – соотношение качества и количественного и качественного измерения применяемых объектов;
- Технико-экономический – комплексное соотношение;
- Общенаучный – философский аспект;
- Системный – системный подход при формировании качества;
- Социологический;
- Правовой.

Важнейшим вопросом квалиметрии является объективное установление уровня качества.

Применительно к продукции уровень качества представляет собой относительную характеристику качества продукции, основанную на сравнении совокупности показателей её качества с соответствующей совокупностью базовых показателей.

## **Тема 2. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии**

Задачи квалиметрии:

- 1) Прогнозирование потребностей технического уровня и качества;
  - 2) Разработка методов определения числовых значений;
  - 3) Разработка принципов и методов оценки качества;
  - 4) Выбор оптимального варианта продукции;
  - 5) Расчет для принятия конкурентоспособной цены;
  - 6) Оценка качества труда;
  - 7) Установление рынков сбыта;
  - 8) Планирование и разработка освоения новых видов продукции;
  - 9) Проведение контроля и испытаний;
  - 10) Подведение итогов деятельности предприятия;
  - 11) Аттестация производства
- и т.д.

## **Тема 3. Теория и методы квалиметрии.**

Принципы квалиметрии:

- 1) Квалиметрия обязана давать практике хозяйственной деятельности людей общественно полезные методы достоверной и количественной оценки качества различных объектов исследования;
- 2) Приоритет в выборе определяющих показателей для оценки качества продукции всегда на стороне потребителя;
- 3) Квалиметрическая оценка качества продукции не может быть получена без наличия эталона для сравнения;
- 4) Показатель любого обобщения, кроме самого нижнего, предопределяется соответствующими показателями предшествующего иерархического уровня;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

- 5) При использовании метода комплексной оценки качества продукции все разно размерные показатели свойств должны быть преобразованы и приведены к одной размерности или выражены в безразмерных единицах измерения;
- 6) При определении комплексного показателя качества каждый показатель отдельного свойства должен быть скорректирован коэффициентом его весомости;
- 7) Качество целого объекта обусловлено качеством его составных частей;
- 8) При количественной оценке качества, особенно по комплексному показателю, недопустимо использование дублирующих показателей одного и того же свойства;
- 9) Обычно оценивается качество продукции, которое способно выполнять полезные функции в соответствии с его назначением.

Концептуальные положения современной квалиметрии:

- 1) Квалиметрия позволяет получить информацию о качестве оцениваемого объекта на любой стадии его жизненного цикла в количественной и качественной формах, пригодной для установления;
- 2) Квалиметрия рассматривает оценку качества объекта как динамическую категорию;
- 3) Квалиметрия формируется и развивается в двух взаимосвязанных областях – прикладная квалиметрия и теоретическая квалиметрия;
- 4) В квалиметрии объектами оценки являются:
  - качество готовой продукции;
  - требования действующего или обновляемого стандарта;
  - сама система качества.

#### **Тема 4. Системный анализ качества продукции**

Основные цели квалиметрии на стадиях оценки качества:

1. На стадии маркетинговых исследований
2. На стадии разработки
3. На стадии производства
4. На стадии эксплуатации

Задачи оценки могут быть подразделены на:

- 1) Предпроектные задачи
  - комплексная оценка потребности в продукции по её качеству и количеству;
  - оценка рыночной новизны продукции.
- 2) Проектные задачи
  - технический уровень продукции;
  - уровень технологичности продукции;
  - уровень ресурсопотребления продукции;
  - качество сырья, материалов и комплектующих.
- 3) Производственные задачи
  - оценка производственной новизны продукции;
  - уровень безопасности продукции;
  - уровень экологичности продукции;
  - качество обновляемой продукции;
  - стабильность качества продукции.
- 4) Эксплуатационные задачи оценки качества
  - оценка динамики качества;
  - качество потребляемой продукции;
  - качество продукции после ремонта.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

## **Тема 5. Стандартизация и качество услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом.**

Показатели качества продукции.  
Эволюция понятия «качество».

Понятие «качество» формировалось под воздействием историко-производственных обстоятельств.

- 1-я ступень (этап) – проверка качества предполагала определение прочности и точности;
- 2-я ступень – повышение сложности изделия, понятие качества сместилось к комплексной проверке функциональных способностей изделия;
- 3-я ступень – в условиях массового производства качество стало рассматриваться не с позиции отдельного экземпляра, а с позиции стандарта качества всех производимых в массовом производстве изделий;
- 4-я ступень – связана с развитием научно-технического прогресса и автоматизацией производства. Возникает понятие «надёжность», и упор делается на предупреждение дефектов.

Основные элементы пригодности товаров, определяемые технической характеристикой изделия, называют качеством конструкции. При усовершенствовании качества конструкции возрастает стоимость изделия.

Качество как продуктов, так и услуг, является стандартизированной категорией.

Требования к качеству устанавливаются и фиксируются нормативных и нормативно-технических документах:

- Государственные стандарты;
- Отраслевые стандарты;
- Технические условия;
- Технические задания;
- Технологические карты;
- Технический регламент;
- Карты контроля качества;
- и т.д.

Важно отметить и такую характеристику качества, как неустойчивость или изменчивость качества продукции под влиянием факторов:

1. Физическое и моральное старение;
2. Нарушение правил и условий эксплуатации;
3. Ошибки разработчиков и изготовителей;
4. Неустойчивость и изменчивость потребностей.

Вывод: качество продукции находится в постоянном движении, следовательно, качество определяет собой хронически неустойчивый объект.

## **6.ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ИЛИ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 1. Квалиметрия: основные понятия и категории**

#### **Семинар**

Вопросы к теме:

- 1.Предмет и задачи курса
- 2.Основные принципы дисциплины
- 3.Характеристика социальных услуг.



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

#### 4. Основные категории квалиметрии.

### **Тема 2. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии**

#### **Семинар**

Вопросы к теме:

1. Цели и содержание государственной политики социальной защиты населения.
2. Особенности функционирования рынка социальных услуг.
3. Основные направления деятельности государства по регулированию распределения и перераспределения внутреннего валового продукта.
4. Принципы социальной работы.

### **Тема 3. Теория и методы квалиметрии.**

#### **Семинар**

Вопросы к теме:

1. Социально – экономическая политика государства.
2. Объективная необходимость и место социальной защиты населения в политике государства.
3. Содержание государственной политики социальной защиты населения.
4. Основные направления деятельности государства по социальной защите населения.

### **Тема 4. Системный анализ качества продукции**

#### **Семинар**

Вопросы к теме:

1. Понятие и сущность экономического пространства социальной работы.
2. Общая характеристика структуры и основные функции экономического пространства социальной работы.
3. Экономическое пространство социальной работы в сфере образования, культуры и искусства, в сфере труда и быта.

### **Тема 5. Стандартизация и качество услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом.**

#### **Семинар**

Вопросы к теме:

1. Необходимость формирования нормативно-правовой основы экономической деятельности в системе социальной защиты населения как специализированного института цивилизованного государства.
2. Основные элементы нормативно-правовой базы социальной работы.
3. Реформирование социальной защиты населения в период рыночных трансформаций.
4. Государственные гарантии и минимальные социальные стандарты в системе социальной защиты населения.

## **7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)**

Лабораторные работы по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» учебным планом не предусмотрены.

## **8. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ**

**8.1.** Примерная тематика курсовых проектов (работ) в данной программе отсутствует

### **8.2. Примерные темы контрольных работ**

Контрольные работы по дисциплине не предусмотрены.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

### 8.3. Примерные темы рефератов

1. Развитие стандартизации и менеджериализации социальных сервисов
2. Объекты исследования в социальной квалиметрии.
3. Система понятий и определений квалиметрии.
4. Определение объёмов и форм социальных услуг.
5. Проблема результативности контроля и управления качеством образования.
6. Оценка качества социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
7. Применение социальной квалитологии при анализе религиозной жизни общества.
8. Качество жизни и система социальных индикаторов.
9. Проблема обоснования адекватных методов оценочных средств.
10. Измерение качества жизни жителей села.
11. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения.
12. Проблема доступности социальных услуг.
13. Управление качеством услуг в учреждении социального обслуживания.
14. Стандарты менеджмента качества социальных услуг.
15. Последовательность действий по оценке качества услуг.
16. Защита прав потребителей как основа стандартов качества.
17. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
18. Правовые основы сертификации.

#### Требования к реферату

Реферат как форма самостоятельной учебной деятельности студентов в вузе представляет собой рассуждение на определенную тему с использованием обзора литературы в целях доказательства или опровержения некоторой главной мысли (тезиса). Цель написания такого рассуждения – подготовить студентов к проведению собственного научного исследования и к правильному оформлению его описания в соответствии с требованиями. Как правило, реферат – достаточно схематичная работа, освещающая небольшой вопрос, по которому уже успела сформироваться общепризнанная в науке точка зрения.

Задачи студентов по этому виду интеллектуальной деятельности заключаются в следующем:

- находить научную литературу по теме;
- работать с литературой, отбирая только ту информацию, которая соответствует теме и помогает доказывать тезисы;
- анализировать проблему, факты, явления;
- систематизировать и обобщать данные, делать выводы;
- оценивать теоретическое и практическое значение рассматриваемой в реферате проблемы;
- аргументировать свое мнение, оценки, выводы;
- выстраивать логику изложения; правильно оформлять реферат (ссылки, список литературы).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

туры, рисунки, таблицы).

Структура. Реферат должен включать: содержание, введение, главы, заключение и список литературы. Главы могут включать параграфы. Объем введения – 1-1,5 страницы. В заключении должны быть ответы, на поставленные во введении задачи и дан общий вывод. Объем заключения – 1-1,5 стр.

Ссылки делаются в квадратных скобках с указанием номера источника по списку литературы. Нормальное количество ссылок - от 2 до 8. Список литературы должен включать 4-12 позиций.

Оформление. Объем – 15 страниц. Сюда не включаются титульный лист и возможные приложения. Шрифт - Times New Roman, кегль (или размер шрифта) – 14, интервал (расстояние между строчками) – 1,5. Поля – стандартные для Microsoft Word: слева - 3 см, справа - 1,5 см, сверху и снизу – по 2 см. Реферат должен иметь сквозную нумерацию страниц. Титульный лист считается, но номер на нем не ставится. Номер страницы проставляется в верхнем правом углу.

Текст размещается с центрированием «по ширине страницы». Абзацы выделяются красной строкой с отступом в 1,5 см. Заголовок главы и параграфа пишется строчными буквами с заглавной, размещается «по ширине страницы» и с отступом красной строки. Каждая из частей начинается с новой страницы. Между заглавием параграфа и последующим текстом пропуск не делается. Главы и параграфы реферата нумеруются. После номера ставится точка. Номер параграфа включает номер соответствующей главы, отделяемый от собственного номера точкой, например: «1.3.».

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ**

1. Что есть количество и качество с философской точки зрения
2. Что понимается под «качеством продуктов труда»
3. С чем связано особое внимание качеству продукции с начала 20 века
4. На чем основывалась система Ф. Тейлора в вопросах качества
5. В чем заключается революционная идея, предложенная В. Шухарта.
6. В чем суть системы Шухарта-Деминга
7. Что позволило осуществлять управление качеством с применением статистических методов в 80-х г. 20 века.
8. Что закладывается ведущими фирмами у своего персонала по качеству
9. Что заложено в основу концепции TQM
10. Перечислите проблемы, которые должны реализовываться современной системой менеджмента компании
11. Перечислите процессы в мировой экономике, приводящие к изменению роли качества в обеспечении конкурентоспособности.
12. Качество жизнедеятельности. Определение
13. Перечислите основные компоненты, раскрывающие понятие «качество жизнедеятельности»
14. Какие компоненты включают инпотребности «качества жизнедеятельности»
15. Перечислите основные компоненты аутпотребностей человека.
16. Что следует понимать под функциональным качеством
17. Перечислите компоненты функционального качества
18. Перечислите аспекты качества как социально-экономической категории.
19. Назовите идеологии раскрытия понятия «качество» по философской трактовке.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

20. Что лежит в основе подхода к понятию «качества» как «вещь в себе». Как определяется в этом случае стоимость продукта.
21. Что лежит в основе подхода к понятию «качества» как «вещь для нас». Как определяется в этом случае стоимость продукта.
22. Что есть квалирики
23. Перечислите группы системы рисков организации, связанных с качеством продукции.
24. Перечислите основные причины, которые приводят к рискам организации.
25. Перечислите виды ущерба (связанные с издержками) от рисков организации.
26. Перечислите основные разделы квалитологии
27. Перечислите основные разделы квалиметрии
28. С какой совокупностью элементов сталкивается человек в повседневной жизни в процессе товарообмена и потребления.
29. Какими фундаментальными величинами можно охарактеризовать следующую совокупность элементов: продукция, услуги, информация, энергия.
30. Предмет квалиметрии
31. Оценка уровня качества объектов. Определение.
32. Уровень качества объектов. Определение.
33. Перечислите элементы структуры основных общих показателей качества.
34. Что показывает единичный и комплексный показатель качества объектов
35. Что отражает интегральный показатель качества
36. Назовите группы методов оценки уровня качества.
37. Перечислите виды методов оценки уровня качества (по классификации)
38. Перечислите основные группы показателей качества продуктов
39. Особенности показателей, используемых при оценке качества услуги.
40. Перечислите специфический набор показателей качества услуг
41. Приведите процесс оценки качества услуги
42. Метрология. Определение
43. Перечислите основные определения, используемые в метрологии.
44. Приведите рисунок процесса измерений.

## 10.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов по курсу «Управление качеством туристских услуг» предполагает изучение лекционного материала, работу с учебниками и учебными пособиями, словарями, работу в сети Интернет. Кроме того, студент при подготовке к практическим занятиям выполняет ряд заданий.

Форма обучения очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы ( <i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i> )	Объем в часах	Форма контроля ( <i>проверка решения задач, реферата и др.</i> )

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

<b>Тема 1. Квалиметрия: основные понятия и категории</b>	1.Предмет и задачи курса 2.Основные принципы дисциплины 3.Характеристика социальных услуг. 4.Основные категории квалиметрии.	8	Проверка письменной работы и рефератов
<b>Тема 2. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии</b>	1.Цели и содержание государственной политики социальной защиты населения. 2. Особенности функционирования рынка социальных услуг. 3.Основные направления деятельности государства по регулированию распределения и перераспределения внутреннего валового продукта. 4.Принципы социальной работы.	8	Проверка письменной работы и рефератов
<b>Тема 3. Теория и методы квалиметрии.</b>	1. Социально – экономическая политика государства. 2.Объективная необходимость и место социальной защиты населения в политике государства. 3. Содержание государственной политики социальной защиты населения. 4.Основные направления деятельности государства по социальной защите населения.	8	Проверка письменной работы и рефератов
<b>Тема 4. Системный анализ качества продукции</b>	1.Понятие и сущность экономического пространства социальной работы. 2..Общая характеристика структуры и основные функции экономического пространства социальной работы. 3.Экономическое пространство социальной работы в сфере образования, культуры и искусства, в сфере труда и быта.	8	Проверка письменной работы и рефератов
<b>Тема 5. Стандартизация и качество услуг в учреждениях различного типа в России и за рубежом.</b>	1.Необходимость формирования нормативно-правовой основы экономической деятельности в системе социальной защиты населения как специализированного института цивилизованного государства. 2.Основные элементы нормативно-правовой базы социальной работы. 3.Реформирование социальной защиты населения в период рыночных трансформаций. 4.Государственные гарантии и минимальные социальные стандарты в системе социальной защиты населения.	8	Проверка письменной работы и рефератов
<b>Всего</b>		<b>40</b>	

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

**Основная:**



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

### **3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» :** электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.Российское образование :** федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ :** модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий

Должность сотрудника УИПТ

/ Щуренко Ю.В.

ФИО



подпись

/ 27.04.2023

дата

## **б) Программное обеспечение**

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

## **в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

### **1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/m44x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. –

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. **Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В. /  / \_\_\_\_\_  
Должность сотрудника УИТТ ФНО подпись дата

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, для выполнения лабораторных работ и практикумов, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе, указывается в соответствии со сведениями о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса, размещёнными на официальном сайте УлГУ в разделе «Сведения об образовательной организации».

## 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик



подпись

к.э.н., доцент


должность

Смолькин В.П.

ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		.2024 протокол заседания кафедры № 1



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме»		

*Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

**1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

**3. eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В.

2024