

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

**Кафедра теоретических основ и
менеджмента физической
культуры и туризма
(ТОиМФКТ ФФКСТ)**

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

**Кафедра теоретических основ и
менеджмента физической
культуры и туризма
(ТОиМФКТ ФФКСТ)**

наименование кафедры

В.М. Гелецкий

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В
ТУРИЗМЕ**

Дисциплина Б1.О.18 Стандартизация и управление качеством в
туризме

Направление подготовки /
специальность

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

430000 «СЕРВИС И ТУРИЗМ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.02 Туризм

Программу
составили

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целями освоения дисциплины являются: изучение и освоение методов и инструментов, методик и моделей, способствующих рациональным решениям проблем качества в туристской индустрии.

1.2 Задачи изучения дисциплины

изучить основные понятия управления качеством;
освоить различные модели обеспечения качества;
изучить методы реализации статистического анализа и контроля качества;
владеть методами организации работ по совершенствованию качества.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ОПК-7:Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
ОПК-7.1:Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг	
Уровень 1	методы организации работ по обслуживанию потребителей
Уровень 1	решать практические задачи управления качеством в компании
Уровень 1	разработки мероприятий и предложений по улучшению качеств
ОПК-7.2:Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий из-бранной сферы деятельности	
Уровень 1	требования охраны труда в туристской индустрии
Уровень 1	формировать правила техники безопасности
Уровень 1	технологиями систем безопасности
ОПК-3:Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1:Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	
Уровень 1	основные понятия управления качеством
Уровень 1	распределять роли и обязанности менеджеров разного уровня при междифункциональном взаимодействии
Уровень 1	поиском и оценки информации по анализу и стандартизации качества
ОПК-3.2:Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	
Уровень 1	различные модели обеспечения качества продукции
Уровень 1	оценивать затраты на качество

Уровень 1	применения статистических методов анализа и контроля качества
-----------	---

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

При реализации дисциплины необходимо освоить следующие дисциплины - технология турагентской деятельности

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины .

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		8
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	0,83 (30)	0,83 (30)
занятия лекционного типа	0,56 (20)	0,56 (20)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,28 (10)	0,28 (10)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	2,17 (78)	2,17 (78)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Динамика развития качества	10	4	0	0	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-7.1
2	Методы, инструменты и технологии управления качеством	10	6	0	78	ОПК-7.2
Всего		20	10	0	78	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Качество как объект управления	2	0	0
2	1	Модели обеспечения качества продукции	4	0	0
3	1	Стандартизация в управлении качеством	4	0	0
4	2	Статистические методы управления качеством	4	0	0
5	2	Инструменты и технологии управления качеством	4	0	0
6	2	Оценка затрат на качество	2	0	0
Всего			20	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в acad. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Стандартизация в управлении качеством	4	0	0
2	2	Инструменты и технологии управления качеством	6	0	0
Всего			10	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в acad. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Ильенкова С. Д.	Управление качеством: учебник для вузов по экономическим специальностям	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2004
Л1.2	Михеева Е. Н., Сероштан М. В.	Управление качеством: учебник для вузов	М.: Дашков и К, 2010
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Салимова Т. А., Ватолкина Н. Ш.	История управления качеством: учебное пособие для вузов	Москва: КноРус, 2005
Л2.2	Олексюк В. Н., Кривенков А. В., Пуровская Е. Э., Новицкий Н. И.	Управление качеством продукции: учебное пособие	Москва: Новое знание, 2004

Л2.3	Дранишников С. В., Серебрякова Л. И., Первышина Е. П., Гаврилов В. И., Усталова О. Н.	Статистические методы в управлении качеством. Семь простых инструментов: [учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 220500 "Управление качеством"]	Красноярск: ГУЦМиЗ, 2006
------	---	---	--------------------------

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов является важной, обязательной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой.

Самостоятельная работа студентов ведется с применением материалов из системы электронного обучения СФУ, где размещено методическое пособие, описывающее этапы работы студентов с электронным курсом. Даются рекомендации по выполнению практических работ, по работе с системой тестов и другими элементами курса.

Для эффективного достижения указанных целей обучения процесс изучения материала дисциплины предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами и информационными ресурсами. Самостоятельная работа студентов по дисциплине

организуется в следующих формах:

- Изучения теоретического материала, который студенты осваивают, опираясь на текст интерактивных лекций, рекомендуемой литературы и дополнительных материалов не вошедших в основной лекционный курс, расположенных на внешних источниках, на которые даны ссылки в электронном курсе. Тестовые вопросы в лекциях оцениваются автоматически и включаются в суммарный балл студента.

- Подготовки к практическим занятиям, предусматривающей проработку вопросов для самоконтроля, а также выполнения практических заданий, размещенных в системе электронного обучения СФУ в каждой теме курса на соответствующей неделе обучения. Задания предполагают индивидуальную форму работы студентов, выполняются в письменном виде, в соответствии с требованиями СФУ по оформлению работ. Результаты работы должны быть размещены в электронном курсе не позднее указанного срока, их проверка проводится в течение недели после размещения, а оценка выставляется в электронный журнал.

В рамках консультаций и семинарских занятий будут обсуждаться результаты отдельных студенческих работ, проводиться текущее и рубежное тестирование.

Выполнение заданий в электронном курсе является условием допуска студентов к экзамену, а также рубежное задание, выполняемое в электронном курсе с обязательной устной защитой. Выполнение заданий требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в периодических изданиях, а также в сети Интернет, ссылки на которые представлены в электронном курсе дисциплины.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	1. WinRAR Standard License – для юридических лиц
9.1.2	2. Office Professional Plus 2007 Russian OLP NL AE
9.1.3	3. Windows Vista Starter 32-bit Russian 1pk DSP OEI DVD-2
9.1.4	4. Adobe Acrobat 8.0 Standard Russian Version Win Full Educ

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru .
9.2.2	Научная библиотека СФУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://bik.sfu-kras.ru/
9.2.3	Электронно-библиотечная система «Znanium.com» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://znanium.com/
9.2.4	Национальный цифровой ресурс «Рукопт» - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://rucont.ru/

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного должны быть наборы демонстрационного оборудования (проектор или интерактивная доска), обеспечивающие тематические иллюстрации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СФУ.