

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ»**

Направление подготовки

43.03.02 – Туризм

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения

Заочная


Гатчина

2017

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством в туризме» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) подготовки – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами  / Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Танина А.В.

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. Пояснительная записка	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	11
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	13
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	19
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	19

1. Пояснительная записка

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с двумя показателями: уровнем цены и уровнем качества производимых товаров и услуг. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место. Производительность труда и экономия всех видов ресурсов уступают место качеству продукции. Качество – это авторитет фирмы, увеличение прибыли, рост процветания, поэтому работа по управлению качеством фирмы является важнейшим видом деятельности для всего персонала, от руководителя до конкретного исполнителя. Качество производимой продукции (товаров или услуг) – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Рост качества производимой продукции – характерная тенденция работы ведущих фирм мира.

Предприятия сферы туризма также не являются исключением. За последнее десятилетие существенно увеличилось число организаций в индустрии туризма, возросла занятость в этой сфере, расширился спектр предлагаемых услуг, обострилась конкуренция. Именно поэтому все более заметную роль играет управление качеством продукции и услуг. Объясняется это, тем, что качество, наряду с ценой, гарантиями, сроками обслуживания и сервисом является наиболее весомым слагаемым конкурентоспособности услуг, что обусловило необходимость изучения дисциплины «Управление качеством в туризме» в рамках подготовки студентов по направлению «Туризм».

Целями освоения дисциплины «Управление качеством в туризме» является формирование системы теоретических знаний об управлении качеством и практических навыков в области управления качеством в туризме.

Задачи дисциплины:

- изучение основных понятий в области управления качеством, методических подходов к оценке качества и конкурентоспособности, средств и методов управления качеством и конкурентоспособностью;

- ознакомление с отечественным и зарубежным опытом деятельности предприятий туризма по разработке и внедрению систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- приобретение навыков в разработке практических рекомендаций по обеспечению эффективного управления качеством обслуживания в туризме.

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

Дисциплина «Управление качеством в туризме» участвует в формировании следующих компетенций:

ПК-6–способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	<p>Знать: теоретические основы менеджмента качества в туризме; законодательные и иные нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий, иную научно-техническую информацию в области управления качеством; методы управления качеством в туризме;</p> <p>Уметь: исследовать качество в туризме на основе анализа и обработки научно-технической информации;</p> <p>Владеть: методами управления качеством в туризме на основе анализа научно-технической информации</p>
---	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Управление качеством в туризме» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.02 Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-6	Методы научных исследований Технические средства и технологии в туристской индустрии Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	Преддипломная практика

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление качеством в туризме» составляет 4 зачетные единицы или 144 академических часа.

Курс		5
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		144/4
Контактная работа	Лекции	10
	Практические занятия	10
	Лабораторные работы	-
Самостоятельная работа		123
Вид промежуточной аттестации (конт.раб./самост. раб.)	Зачет	1

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Распределение часов учебной работы студентов

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабпр. занятия	самост. работа	
5 курс							
1.	Основные понятия и определени	23	2			21	Различные трактовки понятия качество. Квалиметрия. Роль управления качеством продукции и услуг в

	я в области управления качеством						современных системах управления предприятиями туризма. Философия качества и методы обеспечения качества. Постулаты Деминга. Отличия европейского, американского и японского подхода к управлению качеством.
2.	Системы менеджмента качества	24	2	2		20	Теоретические основы менеджмента качества в туризме. Концепция Всеобщего Управления Качеством (ВУК) (TQM). Ключевые элементы ВУК: акцент на потребителя, базирование решений на фактах, постоянное улучшение качества, внимание процессам, вовлеченность в работу всех. Классификация процессов в рамках ВУК. Постоянное улучшение качества. Политика рассредоточения. Типы качества.
3.	Качество обслуживания клиентов.	24	2	2		20	Понятия качество услуги и качество обслуживания. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги. Составляющие качества услуг: качество исполнения услуг, качество обслуживания населения (организация обслуживания, культура обслуживания). Принципы планирования и обоснования показателей, характеризующих качество услуг и обслуживания с учетом перспектив развития предприятия сферы туризма.
4.	Оценка и характеристики качества обслуживания. Научно-техническая информация по качеству обслуживания.	24	2	2		20	Методы контроля качества услуг и обслуживания. Концепция «нейтральных зон» Ч. Бернарда. Типология эффективности элементов обслуживания Е. Кедотт и Н. Терджен. Проблемы управления качеством обслуживания. Критерии значимости услуг для потребителей. Требования к качеству услуг. Пятиступенчатая модель качества обслуживания. Параметры качества услуг на основе их значимости для потребителей. Восприятие потребителем качества обслуживания. Научно-техническая информация по качеству обслуживания: основные источники.
5.	Процесс управления качеством обслуживания	24	2	2		20	Процесс управления качеством в сфере обслуживания как составная часть деятельности по предоставлению услуги. Политика в области

	ния. Контроль качества процесса сервиса.					обеспечения качества услуг. Методы реализации политики обеспечения качества услуг. Понятие относительное качество. Методика выявления относительного качества. Комплекс стандартов ИСО серии 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качеством». Федеральный Закон РФ «О техническом регулировании». Разработка системы качества. Элементы системы качества. Методы управления качеством процессов сервиса. Основные принципы обеспечения качественного обслуживания. Стандарт обслуживания. Методы мониторинга потребностей потребителей. Контроль качества.
6.	Ресурсы процесса сервиса и их роль в обеспечении и качества.	24		2	22	Сущность ресурсообеспеченности процесса сервиса как фактора качества. Виды ресурсов и показатели их использования. Человеческие ресурсы в туризме. Качество руководства и качество персонала. Потребности руководства и персонала. Иерархия человеческих потребностей Маслоу. Система мотивации персонала. Оценка качества работы персонала. Методология оценки качества работы персонала. Профессиональные стандарты и этика обслуживания потребителей. Критерии оценки качества работы персонала. Профессиональная подготовка и переподготовка персонала сферы туризма.
	Зачет	1				
Итого за 5курс		144	10	10	123	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Самостоятельная работа студентов

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной	30	Консультация преподавателя, устное

	литературе, дополнительным источникам информации		собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	30	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущему контролю(тестирование и написание контрольной работы)	30	Тесты, контрольная работа
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (итоговый тест, ситуационные задачи)	33	Устное собеседование, Тестирование, ситуационные задачи

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Управление качеством / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2017. - 208 с.: ISBN 978-5-394-02226-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>

2. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1— Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

3. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478407>

4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление качеством в туризме».

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «*Управление качеством в туризме*» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-6 - способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

Этапы формирования компетенции

1 этап	2 этап	3 этап
Методы научных исследований (2 курс)	Технические средства и технологии в туристской индустрии (3 курс)	<u>Управление качеством в туризме/</u> Обеспечение безопасности в туризме (5 курс)
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (3 курс)	Преддипломная практика (5 курс)

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			незачет (0-54 баллов)	зачет (55-69 баллов)	зачет(70-84 балла)	зачет (85-100 баллов)
3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-6	Знания: теоретические основы менеджмента качества в туризме; законодательные и иные нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий, иную научно-техническую информацию в области управления качеством; методы управления качеством в туризме	Не знает: теоретических основ менеджмента качества в туризме; законодательных и иных нормативных актов, регламентирующих деятельность предприятий, иную научно-техническую информацию в области управления качеством; методов управления качеством в туризме	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: теоретических основ менеджмента качества в туризме; законодательных и иных нормативных актов, регламентирующих деятельность предприятий, иную научно-техническую информацию в области управления качеством; методов управления качеством в туризме	Знает достаточно в базовом объеме: теоретические основы менеджмента качества в туризме; законодательные и иные нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий, иную научно-техническую информацию в области управления качеством; методы управления качеством в туризме	Демонстрирует высокий уровень знаний: теоретических основ менеджмента качества в туризме; законодательных и иных нормативных актов, регламентирующих деятельность предприятий, иную научно-техническую информацию в области управления качеством; методов управления качеством в туризме
		Умения: исследовать качество в туризме на основе анализа и обработки научно-технической информации	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: исследовании качества в туризме на основе анализа и обработки научно-технической информации	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: исследовании качества в туризме на основе анализа и обработки научно-технической информации	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: исследовании качества в туризме на основе анализа и обработки научно-технической информации	Демонстрирует высокий уровень умений при: исследовании качества в туризме на основе анализа и обработки научно-технической информации
		Навыки: управления качеством в туризме на	Не владеет или демонстрирует низкий	Демонстрирует частичное владение без грубых	Владеет базовыми приемами владения	Демонстрирует владение на высоком

		основе анализа научно-технической информации	уровень владения навыками: управления качеством в туризме на основе анализа научно-технической информации	ошибок навыками: управления качеством в туризме на основе анализа научно-технической информации	навыками: управления качеством в туризме на основе анализа научно-технической информации	уровне навыками: управления качеством в туризме на основе анализа научно-технической информации
--	--	--	---	---	--	---

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

Типовые билеты для зачета

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 1</p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством в туризме»</u></p> <p><u>2017-2018уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Понятие качества продукции и услуг. Качество как объект управления</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>На основе анализа научно-технической информации покажите на примере связь качества услуг и конкурентоспособности предприятия туризма</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. (подпись)</i></p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 2</p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством в туризме»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Процесс управления качеством в сфере обслуживания как составная часть деятельности по предоставлению услуги.</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Предложите меры контроля качества процесса сервиса для деятельности предприятия гостиничного бизнеса</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. (подпись)</i></p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>БИЛЕТ № 3</p> <p><u>По дисциплине «Управление качеством в туризме»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Политика в области обеспечения качества услуг. Отечественный и зарубежный опыт.</p> <p><u>Практико-ориентированное задание:</u></p> <p>Проведите анализ ресурсов, используемых в деятельности предприятия туризма (на примере). Определите их влияние на качество процесса сервиса.</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. (подпись)</i></p>

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Управление качеством в туризме» предусмотрен зачет.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	зачтено		

Оценка «зачтено» (более 55 баллов) ставится, если обучающийся освоил программный материал всех разделов, знает отдельные детали, последователен в изложении программного материала, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» (менее 55 баллов) ставится, если обучающийся не знает отдельных разделов программного материала, непоследователен в его изложении, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

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

а) нормативные правовые акты:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"

б) основная литература:

2. Управление качеством / Агарков А.П. - М.: Дашков и К, 2017. - 208 с.: ISBN 978-5-394-02226-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>

3. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1— Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

4. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5 Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478407>

в) дополнительная литература:

5. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>

6. Управление качеством: учебное пособие / А.М. Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010389-1 Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=486424>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal/>
2. Портал о менеджменте качества// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений,

упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков составления и анализа документов. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия нормативного материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Открытые тестовые задания (без вариантов ответов) выявляют знание соответствующих нормативных или учебных положений. Закрытые тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление качеством в туризме» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на

диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе коллективного обсуждения результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

Оценочные и методические материалы по дисциплине представлены в ФОММ.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что зачет является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины.

Зачет может проводиться как в форме собеседования, так и в форме тестирования.

Решение преподавателя об итоговой аттестации принимается по результатам всего собеседования на основе полноты и достоверности изложенного ответа и проявленных умений практического применения теоретических знаний.

Зачет может быть проведен в форме итогового тестирования. В этом случае следует максимально сконцентрировать для решения тестовых заданий, отвечая максимально точно и полно в строго установленных пределах времени. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам проверки решений теста, в зависимости от шкалы оценки.

В процессе работы с нормативными источниками необходимо учитывать, что правовые явления существуют не в статическом, а в

динамическом ряде. Поэтому необходимо внимательно следить за тем, чтобы используемые источники отражали правовую действительность, а не только историческую ретроспективу.

Работа с печатными изданиями предполагает изучение современной научной литературы, практики туризма, поэтому рекомендуется работать в электронных библиотечных системах, кроме того, целесообразно изучить статьи в специальных периодических изданиях. Также можно использовать материалы официальных сайтов органов государственного и муниципального управления, организаций туризма, профильных порталов, находящиеся в открытом доступе сети Internet. Полезно учитывать, что многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

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

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5)	1

2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
3.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4
5.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 08 (ул. Рощинская, 5)	
	экран настенный № 08	1
	мультимедийный проектор № 08	1
	компьютер с программным обеспечением № 08	1

Пропуцеровано и
прошито 20 листов

Зав. УМО

