Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«ФДТ.2 Управление качеством услуг в сфере туризма»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

2240499

Рабочая программа дисциплины «*ФДТ.2 Управление качеством услуг в сфере туризма*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от " 13 " марта 2026 г.

И. о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент — подпись — Ю.Н. Никулина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — личная подпись — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — С.А.Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Никулина Ю.Н., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины: формирование комплекса знаний, умений, представлений в области управления качеством услуг, приобретение практических навыков по разработке политики управления качеством на основе системного и процессного подходов, внедрению систем менеджмента качества в сфере туризма.

Задачи:

- изучить современную концепцию управления качеством услуг и работ: методологию, организацию и правовые основы;
- рассмотреть тенденции развития системного подхода к качеству и ключевые положения концепции всеобщего менеджмента качества;
- раскрыть специфику процессного подхода к менеджменту качества и основные принципы менеджмента качества;
- представить преимущества разработки системы менеджмента качества и этапы, документы для ее внедрения;
- анализировать показатели качества, проводить оценку качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон и разрабатывать предложения по обеспечению необходимого уровня качества услуг в сфере туризма;
- успешно применять в практической управленческой деятельности полученные знания, обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами используя современные инструменты и методы управления качеством услуг в сфере туризма.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина является факультативной(ым)

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.18 Гостиничное дело*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-В-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3-В-2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания	**Знать:** - принципы системного управления качеством, процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства в рамках реализации процессного подхода к менеджменту качества; -порядок документирования системы менеджмента качества организации; - преимущества разработки системы менеджмента качества и этапы для ее внедрения; -методы контроля и оценки качества услуг и работ; - особенности стандартизации и сертификации

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	услуг. **Уметь:** - использовать инструменты оценки и контроля качества услуг; - оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; - формулировать предложения и внедрять в организациях в сфере туризма основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами. **Владеть:** - навыками анализа эффективности системы управления качеством; - навыками разработки предложений в области повышения качества услуг в сфере туризма.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального задания (ИЗ);* *- написание реферата (Р);* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю*	**73,75**	**73,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические основы управления качеством услуг в сфере туризма	14	2	2		10

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
2	Подходы к оценке качества услуг в сфере туризма	23	4	4		15
3	Системы управления качеством в индустрии туризма	16	4	2		10
4	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества в туризме	14	2	2		10
5	Стандартизация и сертификация в сфере туриндустрии	19	2	2		15
6	Современные технологии, инструменты обеспечения и повышения качества услуг в сфере туризма	22	4	4		14
		108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 раздел Теоретические основы управления качеством услуг в сфере туризма

Понятие качества, современные подходы к его определению. Многоаспектность качества. Качество и конкурентоспособность продукции, организации. Качество в сфере услуг: как экономическая категория и объект управления. Терминология и методология управления качеством в туризме. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг.

2 раздел Подходы к оценке качества услуг в сфере туризма

Оценка качества услуг: этапы, методы контроля и оценки: характеристика основных показателей качества услуг. Этапы оценки качества услуг. Факторы, влияющие на восприятие потребителем качества услуги. Методы контроля и оценки качества услуг в сфере туризма. Виды и инструменты контроля качества в области туризма.

3 раздел Системы управления качеством в индустрии туризма

Системный подход к менеджменту качества: эволюция подходов к качеству. Структура системы управления качеством: цели, принципы, методы и средства. Модели систем управления качеством А. Фейгенбаума, Дж. Ван Эттингера-Ситтига, Дж. М. Джурана, Ф. Кросби, Дж. Деминга. Сущность концепции Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Отечественный опыт системного подхода к качеству, постулаты Деминга.

Процессный подход к менеджменту качества: понятие процесса, характеристики качества процесса. Сущность процесс ориентированного подхода к управлению качеством. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Реализация принципа постоянного улучшения, стратегии улучшения.

4 раздел Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества в туризме

Элементы системы менеджмента качества. Предпосылки разработки и внедрения системы менеджмента качества, мотивы внедрения. Этапы внедрения системы менеджмента качества. Документирование системы менеджмента качества организации: структура и требования к документации, политика и цели в области качества, структура и содержание Руководство по качеству. Оценка результативности системы менеджмента качества, внутренний аудит системы менеджмента качества, основные направления развития и улучшения менеджмента качества организации. Сертификация системы менеджмента качества.

5 раздел Стандартизация и сертификация в сфере туриндустрии

Основы стандартизации в сфере туризма, виды документов по стандартизации, организационно-правовые документы в сфере туриндустрии. Отраслевые стандарты в сфере туризма. Объекты и формы подтверждения соответствия в сфере услуг туриндустрии, применяемые системы добровольной сертификации в сфере туризма: порядок разработки и регистрации. Деятельность по оценке соответствия услуг в сфере туриндустрии: туристских услуг, средств размещения и сопутствующих услуг

6 раздел Современные технологии, инструменты обеспечения и повышения качества услуг в сфере туризма

Особенности обеспечения качества услуг в сфере тризма. Инновационные технологии в области управления качеством туристских услуг. Разработка и применение программ повышения качества услуг организаций, осуществляющих туристскую деятельность. Формирование системы мониторинга качества оказываемых туристских услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Теоретические основы управления качеством услуг в сфере туризма	2
2,3	2	Подходы к оценке качества услуг в сфере туризма	4
4	3	Системы управления качеством в индустрии туризма	2
5	4	Создание и эффективное функционирование системы менеджмента качества в туризме	2
6	5	Стандартизация и сертификация в сфере туриндустрии	2
7,8	6	Современные технологии, инструменты обеспечения и повышения качества услуг в сфере туризма	4
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 204 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370 (дата обращения: 31.03.2026). – Библиогр.: с. 153-156. – ISBN 978-5-394-04549-3. – Текст : электронный.

2. Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие : [16+] / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558 (дата обращения: 31.03.2026). – ISBN 978-5-9765-0731-9. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. Салько, М. Г. Управление качеством и конкурентоспособностью компаний на рынке транспортно-логистического обслуживания / М. Г. Салько, Т. В. Малютина, Л. Л. Тонышева ; Тюменский индустриальный университет. – Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. – 163 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619554 (дата обращения: 31.03.2026). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Чернова, Е. В. Управление качеством на предприятии общественного питания : учебное пособие : [16+] / Е. В. Чернова, Н. В. Барсукова. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. – 234 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598740 (дата обращения: 31.03.2026). – Библиогр.: с. 232-237. – ISBN 978-5-6044302-1-7. – Текст : электронный.

3. Никулина, Ю. Н. Управление качеством услуг и работ [Электронный ресурс] : электронный курс лекций / Ю. Н. Никулина; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ, 2020. - 495 с- Загл. с тит. экрана. Режим доступа: https://ufer.osu.ru/index.php?option=com_uferdbsearch&view=uferdbsearch&action=details&ufer_id=2198

5.3 Периодические издания

Методы менеджмента качества : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.
Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.
Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://elibrary.ru/ eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией "Научная электронная библиотека"
2. http://www.aup.ru/ Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий
3. http://www.gost.ru – сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии («Росстандарт») – содержит нормативные и правовые акты и проч.

4.http://elibrary.ru/– крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн. научных статей и публикаций.

5. http://www.asms.ru - Академия стандартизации, метрологии и сертификации

6. http://www.gost.ru - Госстандарт, Премия Правительства РФ в области качества

https://www.lektorium.tv/ - «Лекториум»

7. https://universarium.org/ - «Универсариум»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/.
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.