Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ И.Ю.Черникова
« 21 » ноября 20 26 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Управление качеством
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: бакалавриат
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 72 (2)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
(код и наименование направления)

Направленность: Прикладной инжиниринг в международной инудстрии туризма
(наименование образовательной программы)

Пермь 2026

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством туристских услуг, а также умений применять клиентоориентированные технологии и стандарты для повышения удовлетворенности потребителей.

Задачи:
Изучить нормативно-правовые и стандартизационные основы управления качеством в туризме.
Освоить методы оценки, контроля и анализа качества туристского обслуживания.
Сформировать умения разрабатывать стандарты обслуживания и предложения по улучшению качества услуг.
Отработать навыки оценки эффективности клиентоориентированных технологий.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

туристские услуги и процессы обслуживания как объекты оценки качества; критерии и показатели качества; нормативно-правовая и стандартизационная база (ГОСТы, стандарты обслуживания); потребности, ожидания и удовлетворенность потребителей; клиентоориентированные технологии; системы контроля и мониторинга качества; процессы разработки предложений по улучшению качества и оценка их эффективности.

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-1.1	ИД-1ПК-1.1	Знать понятие, показатели и критерии качества туристских услуг; нормативно-правовые и стандартизационные основы качества (ГОСТы, стандарты обслуживания); методы оценки и контроля качества; современные тенденции повышения клиентоориентированности.	Знает понятие и виды клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методы изучения потребностей и ожиданий потребителей туристских услуг; критерии оценки качества и эффективности клиентоориентированных технологий; современные тенденции и инструменты повышения клиентоориентированности в туризме	Зачет

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-1.1	ИД-2ПК-1.1	Уметь анализировать процессы туристского обслуживания и выявлять недостатки качества; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания.	Умеет анализировать существующие технологии туристского обслуживания и выявлять их недостатки с точки зрения клиентоориентированности; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий; оценивать ожидаемую эффективность предлагаемых решений	Собеседование
ПК-1.1	ИД-3ПК-1.1	Владеть навыками анализа технологий обслуживания и оценки их качества; инструментами разработки предложений по улучшению качества услуг и оценки их эффективности с точки зрения удовлетворенности потребителей.	Владеет навыками анализа клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методами разработки и обоснования предложений по их совершенствованию; инструментами оценки эффективности предложенных решений с точки зрения удовлетворённости потребителей	Отчёт по практическому занятию

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		4
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме: 1.1. Контактная аудиторная работа, из них:	36	36
- лекции (Л)		
- лабораторные работы (ЛР)		
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	32	32
- контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
- контрольная работа		
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
2. Промежуточная аттестация		
Экзамен		
Дифференцированный зачет		
Зачет	9	9
Курсовой проект (КП)		
Курсовая работа (КР)		
Общая трудоемкость дисциплины	72	72

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
4-й семестр				
Теоретические основы управления качеством в туризме	0	0	6	6
Понятие качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством. Специфика качества в туристской индустрии.				
Стандартизация и правовое регулирование качества	0	0	4	6
Нормативно-правовая база. Стандарты обслуживания. Сертификация туристских услуг.				
Методы оценки и контроля качества услуг	0	0	6	6
Показатели качества. Методы оценки (экспертные, социологические, расчетные). Контроль качества обслуживания.				
Клиентоориентированные технологии и ожидания потребителей	0	0	6	6
Изучение запросов и ожиданий туристов. Сегментация по требованиям к качеству. Технологии повышения клиентоориентированности.				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Разработка предложений по улучшению качества	0	0	6	6
Выявление недостатков в обслуживании. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий. Внедрение стандартов.				
Оценка эффективности управления качеством	0	0	4	6
Оценка удовлетворенности потребителей. Экономическая и социальная эффективность качества. Мониторинг.				
ИТОГО по 4-му семестру	0	0	32	36
ИТОГО по дисциплине	0	0	32	36

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Понятие и показатели качества туристских услуг
2	Анализ нормативно-правовой базы управления качеством в туризме
3	Стандарты обслуживания и их роль в туризме
4	Изучение требований ГОСТ
5	Выбор методов оценки качества услуг
6	Анализ качества на основе экспертных оценок
7	Изучение запросов и ожиданий потребителей
8	Анализ клиентоориентированных технологий
9	Выявление недостатков в процессе обслуживания
10	Разработка предложений по улучшению качества
11	Составление стандарта обслуживания для туристского предприятия
12	Оценка удовлетворенности потребителей
13	Оценка эффективности предложенных решений по улучшению качества
14	Разработка системы мониторинга качества
15	Современные тенденции повышения качества в туризме
16	Защита проектов по улучшению качества обслуживания

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и приятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов.

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

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		
1	Гродзенский С. Я. Менеджмент качества : учебное пособие. Москва : Проспект, 2023. 200 с. 12,5 усл. печ. л.	1
2	Управление качеством : учебное пособие / Бочкарёв С. В., Петроченков А. Б., Схиртладзе А. Г., Борискин В. П. 2-е изд., перераб. Старый Оскол : ТНТ, 2025. 455 с. 26,51 усл. печ. л.	1
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Пильник Н. Б. Основы управленческои? деятельности : методические указания по подготовке курсовои? работы. Омск : СибАДИ, 2023. 25 с.	9 999
2.2. Периодические издания		
	Не используется	
2.3. Нормативно-технические издания		
	Не используется	
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		

	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
	Не используется	

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Баумгартен Л. В. Управление качеством в туризме : учебник для вузов. Москва : Академия, 2010. 302 с.	https://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks148023	сеть Интернет; авторизованный доступ
Дополнительная литература	Смолькин В. П. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие-практикум. Ульяновск : УлГУ, 2021. 89 с.	https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-314546	сеть Интернет; авторизованный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Офисные приложения.	МойОфис Стандартный. , реестр отечественного ПО, необходима покупка лицензий.
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	https://elib.pstu.ru/
Образовательная платформа Юрайт	https://urait.ru/
Электронно-библиотечеая система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRsmart	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	локальная сеть

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Практическое занятие	Ноутбук, проектор	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление качеством»
Приложение к рабочей программе дисциплины

Квалификация выпускника: «Бакалавр»
Форма обучения: Очная

Курс: 2 **Семестр**: 4

Трудоёмкость:
Кредитов по рабочему учебному плану: 2 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану: 72 ч.

Форма промежуточной аттестации:
Зачет: 4 семестр

Пермь 2026

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление качеством» является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**.** Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (4-го семестра учебного плана) и разбито на 6 разделов. В каждом разделе предусмотрены аудиторные практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируется компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине «Управление качеством» (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала, сдаче индивидуального задания и зачета. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	**Вид контроля**			
	Текущий	Рубежный		Итоговый
	С	ОПЗ	С	Зачет
Усвоенные знания				
З.1 Знать понятие, показатели и критерии качества туристских услуг; нормативно-правовые и стандартизационные основы качества (ГОСТы, стандарты обслуживания); методы оценки и контроля качества; современные тенденции повышения клиентоориентированности.	С		С	ТВ
Освоенные умения				
У.1 Уметь анализировать процессы туристского обслуживания и выявлять недостатки качества; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания.	С	ОПЗ	С	ПЗ
Приобретенные владения				
В.1 Владеть навыками анализа технологий обслуживания и оценки их качества; инструментами разработки предложений по улучшению качества услуг и оценки их эффективности с точки зрения удовлетворенности потребителей.		ОПЗ		КЗ

С – собеседование по теме; ТО – коллоквиум (теоретический опрос); КЗ – кейс-задача

(индивидуальное задание); ОПЗ – отчет по практическому занятию; КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде зачета, проводимая с учетом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;
- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;
- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль для оценивания знание компонента дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) в форме контрольной работы. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) проводится согласно графика учебного процесса, приведенного в РПД, в форме защиты отчетов практических занятий и рубежных контрольных работ.

2.2.1. Защита практических работ

Всего запланировано 16 практических работ. Темы практических занятий приведены в РПД.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится индивидуально каждым студентом или группой студентов. Типовые шкала и критерии оценки приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Промежуточная аттестация обучающихся ориентирована на оценку освоения заданных дисциплинарных частей компетенций по достигнутым результатам обучения по дисциплине: приобретенным знаниям, умениям, навыкам и(или) опыту работы (владениям). Промежуточная аттестация проводится в форме зачета после получения допуска. Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических занятий.

2.3.1. Процедура получения допуска к зачету

Допуск к зачету по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при получении допуска к зачету приведена в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические вопросы (ПВ) для проверки освоенных умений и комплексные вопросы (КВ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных дисциплинарных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности всех заявленных дисциплинарных компетенций. Пример билета для зачета представлен в приложении 1.

2.3.2.1. Типовые вопросы и задания для зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Понятие, показатели и критерии качества туристских услуг. Эволюция подходов к управлению качеством и специфика качества в туристской индустрии; связь качества обслуживания с ожиданиями потребителей (З.1).

2. Нормативно-правовые и стандартизационные основы управления качеством в туризме. Назначение ГОСТов, стандартов обслуживания и сертификации туристских услуг; структура требований к процессу обслуживания (З.1).

3. Методы оценки и контроля качества туристских услуг: экспертные, социологические и расчетные. Выбор показателей и критериев, организация контроля обслуживания, интерпретация результатов оценки (З.1).

4. Клиентоориентированные технологии туристского обслуживания. Методы изучения запросов и ожиданий туристов, сегментация потребителей по требованиям к качеству; современные тенденции повышения клиентоориентированности (З.1).

5. Разработка предложений по улучшению качества услуг. Выявление недостатков и их причин, обоснование мероприятий по совершенствованию технологий обслуживания; разработка и внедрение стандартов (З.1).

6. Оценка эффективности управления качеством. Методы оценки удовлетворенности потребителей, экономические и социальные результаты улучшений; организация мониторинга качества и корректирующих мероприятий (З.1).

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. По учебному описанию процесса туристского обслуживания, отзывам и результатам опроса определить запросы и ожидания потребителей. Выявить недостатки качества, сопоставить фактические показатели с заданными критериями и выделить причины несоответствий. Обосновать предложения по совершенствованию технологии обслуживания (У.1).

2. По предоставленным фрагментам нормативных документов и стандартов обслуживания провести анализ учебного туристского предприятия. Составить перечень требований и выявленных несоответствий. Предложить изменения процесса обслуживания, установить приоритеты и обосновать меры с учетом ожиданий потребителей (У.1).

3. По учебным экспертным оценкам, анкетам туристов и показателям обслуживания выбрать методы оценки качества. По заданной методике рассчитать показатели, выявить проблемные этапы и сопоставить варианты улучшений. Обосновать решение и показатели последующей проверки его эффективности (У.1).

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Подготовить и защитить проект стандарта обслуживания туристского предприятия. На основе учебных данных проанализировать процесс, определить требования потребителей и недостатки качества. Представить последовательность операций, требования к исполнителям, измеримые критерии качества и порядок контроля; обосновать ожидаемое влияние на удовлетворенность туристов (В.1).

2. Разработать программу улучшения качества заданной туристской услуги. Представить анализ технологии обслуживания, причины недостатков, мероприятия, сроки, ответственных и ресурсы. По учебным данным оценить затраты и ожидаемые результаты, разработать анкету удовлетворенности и порядок проверки эффективности предложений (В.1).

3. Разработать и защитить систему мониторинга качества туристского обслуживания. Определить показатели, методы и периодичность сбора данных, критерии оценки и порядок реагирования на отклонения. Обработать учебные результаты опроса до и после улучшений, оценить изменение удовлетворенности потребителей и обосновать дальнейшие корректирующие мероприятия (В.1).

2.3.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по двухбалльной шкале оценивания «зачтено» / «не зачтено».

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины*.

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по двухбалльной шкале «зачтено» / «не зачтено». Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы. По результатам зачета выставляется «зачтено» или «не зачтено». Оценка «зачтено» соответствует достижению результатов обучения не ниже удовлетворительного уровня и успешному выполнению предусмотренных заданий; в остальных случаях выставляется «не зачтено».