ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»

Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 3
от 10 ноября 2025 г.

Кафедра «Менеджмент»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль «Технология и организация экскурсионных услуг»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения – очная, заочная, очно-заочная

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A9E2DAF91A2F57E988B751E574CFCC
Владелец: Бучаев Ахмед Гамидович
Действителен: с 23.09.2025 до 17.12.2026

Махачкала - 2025

УДК 379.851
ББК 65.43я73

Составитель – Борисова Людмила Александровна, к.э.н., доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент - Минатуллаев Арслан Айнутдинович, доцент, кандидат экономических наук, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Умаров Гаджимурад Магомедсадыкович, кандидат экономических наук, ст.преподаватель кафедры психологии и социально-культурного сервиса ФГБОУ «Дагестанский государственный технический университет».

Представитель работодателя - Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством услуг» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 8.06.2017 г., №516, и в соответствии с приказом №245 от 6 апреля 2021г. Министерства образования и науки РФ «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, с приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 г. № 885/390 «О практической подготовке обучающихся».

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством услуг» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru.

Борисова Л.А. Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством услуг» для направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация экскурсионных услуг». – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 18 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 9 ноября 2025 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация экскурсионных услуг», к.э.н. Минатуллаевым А.А.

Одобрена на заседании кафедры «Менеджмент» 28 октября 2025 г., протокол №3.

Содержание

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине....……4
Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы……..7
Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и формы промежуточной аттестации……..7
Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....9
Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины……..12
Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины……..13
Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных ……14
Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине….....14
Раздел 9. Образовательные технологии……..16

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Целью изучения дисциплины «Управление качеством услуг» - дать будущим менеджерам теоретические основы и практические рекомендации по организации управления качеством услуг организаций гостиничного сервиса путем создания системы менеджмента качества, обеспечивающей повышение конкурентоспособности организации на потребительском рынке услуг.

Задачи освоения дисциплины «Управление качеством услуг»:

- сформировать у обучающихся знания категорийного аппарата основных понятий качества услуг, сущности и значимости качества как основополагающего фактора конкурентоспособности услуг, классических и современных концепций управления качеством услуг;
- привить навыки управления проектированием и внедрением системы менеджмента качества в туристической организации;
- привить обучающимся навыки использования методологии проведения аудитов и мониторинга процессов в системе менеджмента качества услуг;
- научить обучающихся анализировать экономические проблемы управления качеством, проводить учет и анализ затрат на обеспечение качества в сфере услуг.

1.1 Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Управление качеством услуг» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

код компетенции	формулировка компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК - ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ		
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		ИОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством
ПК - ПРОФЕССИОНАЛНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ		
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИПК-4.2 Организует работу с партнерами, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: нормативно – правовую документацию в сфере услуг; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов качества услуг; Уметь: применять знания в области стандартизации услуг и контроля их выполнения в рамках проектной деятельности; нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, разрешать проблемные ситуации в сфере услуг. Владеть: технологией разработки стандартов организации в рамках проектной деятельности; методами контроля и оценки качества услуг; методами системного подхода для решения поставленных задач.
	ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: структуру сферы услуг, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками сферы услуг; категории и основные виды стандартов России; основные международные стандарты в сфере услуг и возможности их применения на территории России; формулировать задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными программами; анализировать и при необходимости корректировать поставленные задачи. Уметь: обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий сферы услуг; применять механизмы государственного регулирования сферы услуг; создавать новые услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации. Владеть: демонстрировать навыки работы в научно-исследовательском коллективе (в лаборатории, бизнес-инкубаторе, студии и т.д.), генерировать новые идеи, поддерживать и развивать собственный креативный потенциал и творческие способности сотрудников; навыками формирования и продвижения услуг, соответствующего требованиям потребителей.
ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на осно-	**ПК-4.2** Организует работу с партнерами, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и	Знать: основы организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, управления коллективом основы командообразова-

ве нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	туристских услуг	ния, формирования благоприятного морально-психологического климата для достижения поставленных целей; основы оценки качества результатов личной и коллективной деятельности; Уметь: анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации услуг; применять различные виды стандартов на практике; применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий сферы услуг; уметь составлять договорную документацию для всех контрагентов сферы услуг. Владеть: приемами работы с жалобами потребителей; владеть основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации услуг; знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме; методами реализации инновационных технологии и новых форм обслуживания потребителей в туристской индустрии;

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

код компетенции	Этапы формирования компетенций (темы дисциплин)								
	Тема 1. Качество услуг как объект управления	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	Тема 4. Методологические основы управления качеством	Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	Тема 9. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000
ИОПК - 3.1	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ИОПК - 3.2	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ИПК -4.2		+	+	+	+	+	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг» относится к вариативной части управленческого цикла учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организации экскурсионных услуг».

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, полученные в процессе освоения дисциплины «Сервисная деятельность», «Документирование в туристической деятельности», «Лидерство и командообразование», «Деловые коммуникации», «Маркетинг в туризме», «Организация предпринимательской деятельности в сфере услуг», «Принятие управленческих решений в сфере туризма», «Менеджмент в туризме».

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для изучения дисциплин «Технология туристической деятельности», «Менеджмент гостиничного и ресторанного предприятия», «Управление проектами в туризме».

Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся, на самостоятельную работу обучающихся и формы промежуточной аттестации

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

Очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), составляет **68** часа, в том числе:

на занятия лекционного типа – **34** ч.

на занятия семинарского типа – **34** ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся, – **112** ч.

Форма промежуточной аттестации:

7 семестр – экзамен, **36** ч.

Заочная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), составляет **20** часа, в том числе:

на занятия лекционного типа – **8** ч.

на занятия семинарского типа – **12** ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся, – **192** ч.

Форма промежуточной аттестации:

7 семестр – экзамен, **4** ч.

Очно-заочная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), составляет **34** часа, в том числе:

на занятия лекционного типа – **16** ч.

на занятия семинарского типа – **18** ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся, – **148** ч.

Форма промежуточной аттестации:

7 семестр – экзамен, **34** ч.

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Очная форма обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т. ч. занятия семинарского типа					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
				Семинары	Практические	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторные практикумы)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1	Тема 1. Качество услуг как объект управления	**16**	**2**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**12**	Разбор деловых ситуаций, тестирование, подготовка презентаций
2	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	**20**	**4**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**	**12**	Разбор деловых ситуаций, тестирование, подготовка презентаций
3	Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	**22**	**4**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**	**14**	Решение задач, проведение опросов, подготовка презентаций
4	Тема 4. Методологические основы управления качеством	**20**	**4**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**	**12**	Решение задач, решение кейсов, разбор деловых ситуаций, подготовка презентаций
5	Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	**22**	**4**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**	**14**	Решение кейсов, разбор деловых ситуаций, подготовка презентаций
6	Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	**20**	**4**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**	**12**	Решение задач, тестирование, подготовка презентаций
7	Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	**20**	**4**	**-**	**4***	**-**	**-**	**-**	**12**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
8	Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	**20**	**4**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**	**12**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
9	Тема 9. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000	**20**	**4**	**-**	**4**	**-**	**-**	**-**	**12**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
11	**ИТОГО:**	**180**	**34**	**-**	**34**	**-**	**-**	**-**	**112**	
12	Экзамен (групповая консультация в течение семестра, групповая консультация перед промежуточной аттестацией, экзамен)	**36**								**экзамен**
13	**ВСЕГО**	**216**								

4.2 Заочная форма обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	Лекционного типа	В т. ч. занятия семинарского типа					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
				Семинары	Практические	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторные практикумы)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1	Тема 1. Качество услуг как объект управления	**23**	**1**		**1**				**21**	Разбор деловых ситуаций, тестирование, подготовка презентаций
2	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	**22**			**1**				**21**	Разбор деловых ситуаций, тестирование, подготовка презентаций
3	Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	**25**	**1**		**2**				**22**	Решение задач, проведение опросов, подготовка презентаций
4	Тема 4. Методологические основы управления качеством	**23**	**1**		**1**				**21**	Решение задач, решение кейсов, разбор деловых ситуаций, подготовка презентаций
5	Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	**25**	**1**		**2**				**22**	Решение кейсов, разбор деловых ситуаций, подготовка презентаций
6	Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	**25**	**1**		**2**				**22**	Решение задач, тестирование, подготовка презентаций
7	Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	**23**	**1**		**1**				**21**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
8	Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	**23**	**1**		**1**				**21**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
9	Тема 9. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000	**23**	**1**		**1**				**21**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
11	**ИТОГО:**	**212**	**8**		**12**				**192**	
12	Экзамен (групповая консультация в течение семестра, групповая консультация перед промежуточной аттестацией, экзамен)	**4**								**экзамен**
13	**ВСЕГО**	**216**								

4.3 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	Лекционного типа	В т. ч. занятия семинарского типа					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
				Семинары	Практические	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторные практикумы)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1	Тема 1. Качество услуг как объект управления	**20**	**2**		**2**				**16**	Разбор деловых ситуаций, тестирование, подготовка презентаций
2	Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	**20**	**2**		**2**				**16**	Разбор деловых ситуаций, тестирование, подготовка презентаций
3	Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	**22**	**2**		**2**				**18**	Решение задач, проведение опросов, подготовка презентаций
4	Тема 4. Методологические основы управления качеством	**20**	**2**		**2**				**16**	Решение задач, решение кейсов, разбор деловых ситуаций, подготовка презентаций
5	Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	**22**	**2**		**2**				**18**	Решение кейсов, разбор деловых ситуаций, подготовка презентаций
6	Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	**20**	**2**		**2**				**16**	Решение задач, тестирование, подготовка презентаций
7	Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	**20**	**2**		**2**				**16**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
8	Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	**20**	**2**		**2**				**16**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
9	Тема 9. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000	**20**	**2**		**2**				**16**	Разбор деловых ситуаций, решение кейсов, подготовка презентаций
11	**ИТОГО:**	**212**	**16**		**18**				**148**	
12	Экзамен (групповая консультация в течение семестра, групповая консультация перед промежуточной аттестацией, экзамен)	**34**								**экзамен**
13	**ВСЕГО**	**216**								

Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п\п	Автор	Название основной учебной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/ адрес доступа
I. Основная учебная литература				
1	Курочкина, А. Ю.	Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с.	https://urait.ru/bcode/451487
	Васин, С. Г.	Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры	Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс).	https://urait.ru/bcode/425062
I. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
1	Романычев И.С., Стрельникова Н.Н. и др.	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник /	- Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438
2	Ильенковоа С.Д. и др.	Управление качеством : учебник	Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966
Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно-правовых документов и кодексов РФ				
1	Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)			
2	Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ (с изменениями и дополнениями)			
3	Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» от 26.06.2008 № 102-ФЗ (с изменениями и дополнениями)			
4	ГОСТ Р 40.001-95 «Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации» http://docs.cntd.ru/document/1200007616			
5	ГОСТ Р 40.002-2000 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения» http://docs.cntd.ru/document/1200006218			
6	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». http://docs.cntd.ru/document/1200124394			
7	ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» http://docs.cntd.ru/document/1200124393			
8	ИСО 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»			
9	ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения - http://docs.cntd.ru/document/1200102288			
10	ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов - http://docs.cntd.ru/document/1200110997			
11	ГОСТ 50681-2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. - http://docs.cntd.ru/document/1200110997			

12	ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. - http://docs.cntd.ru/document/1200103471
13	ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента - http://docs.cntd.ru/document/1200095049
14	ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. - http://docs.cntd.ru/document/1200114171
15	ГОСТ Р 58187-2018 Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования. - http://docs.cntd.ru/document/1200159998
В) Периодические издания	
1	Журнал «Менеджмент качества»
2	Журнал «Методы менеджмента качества»
3	Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://ratanews.ru/statistics/. RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, РАТА)
4	Журнал «Турбизнес» [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://tourbus.ru/
5	Журнал «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://gostdelo.ru/
6	Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.hospitality.ru
7	Журнал «Сервис plus» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://philosoph.ru/ «Сервис plus»
8	Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.spst-journal.org/
Г) Справочно-библиографическая литература	
1	Большая Российская энциклопедия. Энциклопедический словарь. http://enc-dic.com/
2	Экономический словарь терминов https://gufo.me/dict/economics_terms
Е) Информационные базы данных (по профилю)	
1	www.e-xecutive.ru Сообщество менеджеров: публикации профессионалов по вопросам менеджмента, маркетинга, карьеры, финансов, бизнес-образования. Вопросы и ответы.
2	www.cfin.ru Вопросы и ответы. Библиотека публикаций по менеджменту, оценке, бюджетированию, планированию. Программы и курсы. Исследования и бизнес-планы
3	www.topknowledge.ru На страницах сайта topknowledge.ru представлены статьи и учебные материалы по экономическим, финансовым и управленческим дисциплинам, а также результаты научных исследований в данной области.
4	www.russiatourism.ru Ростуризм

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета (http://e-dgunh.ru). Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомление с ресурсами правовых систем (онлайн-версии), а также сайты официальных регуляторов в области менеджмента качества:

1. http://citforum.ru/

2. www.e-xecutive.ru
3. www.cfin.ru
4. www.topknowledge.ru
5. http://docs.cntd.ru
6. http://www.consultant.ru/
7. http://www.garant.ru/
8. http://Standartgost.ru

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows 10.
2. Microsoft Office Professional.
3. Adobe Acrobat Reader DC.
4. 7-Zip.
5. VLC Media Player.

7.2. Перечень информационных справочных систем:

- http://www.consultant.ru/ - Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
- http://www.garant.ru/ - Справочно-правовая система «Гарант».

7.3. Перечень профессиональных баз данных:

- http://elibrary.ru - Научная электронная библиотека;
- https://standartgost.ru/ - Открытая база ГОСТов.

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Управление качеством услуг» используются следующие специализированные помещения - учебные аудитории:

I. Учебная аудитория для проведения занятий № 3.7 (367008, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, д 5, учебный корпус №1).

Перечень основного оборудования:

Комплект специализированной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru).

Перечень учебно-наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10;
2. Microsoft Office Professional;
3. Adobe Acrobat Reader DC;
4. VLC Media player;
5. 7-zip.

Помещение для самостоятельной работы №5.6, корпус №1 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус № 1).

Перечень основного оборудования:

- персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 19 ед.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10;
2. Microsoft Office Professional;
3. Adobe Acrobat Reader DC;
4. VLC Media player;
5. 7-zip;
6. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;
7. 1С: Предприятие 3.0;
8. Audit Expert 4.0;
9. Project Expert;
10. 1С: Битрикс 24.

Помещение для самостоятельной работы №1.1, корпус №1 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус № 1).

Перечень основного оборудования:

- персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 60 ед.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10;
2. Microsoft Office Professional;
3. Adobe Acrobat Reader DC;
4. 7-zip.

Раздел 9. Образовательные технологии

При освоении дисциплины «Управление качеством услуг» предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При реализации программы дисциплины «Управление качеством услуг» используются различные образовательные технологии.

1. **Традиционные образовательные технологии** ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно - иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

Примеры форм учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Семинар – эвристическая беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений, проектов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

2. **Технологии проблемного обучения** – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирования активной познавательной деятельности студентов.

Примеры форм учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала;

практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи, требующей от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков;

практическое занятие на основе кейс-метода («метод кейсов», «кейс - стади») – обучение в контексте моделируемой ситуации, воспроизводящей реальные условия научной, производственной, общественной деятельности. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить воз-

можные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

3. **Игровые технологии** – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий.

Примеры форм учебных занятий с использованием игровых технологий:

деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме «мозгового штурма», реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п.;

ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

4. **Технологии проектного обучения** – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно - познавательную деятельность группы студентов, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов, поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлексию.

Основные типы проектов:

исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем);

творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник и т.п.);

информационный проект – учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

5. **Интерактивные технологии** – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе личностно значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Примеры форм учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

лекция «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция – пресс-конференция;

семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе;

мозговой штурм;

работа в малых группах;

дебаты;

круглый стол и др.

6. **Информационно-коммуникационные образовательные технологии** – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно - коммуникационных технологий:

лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов);

практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.