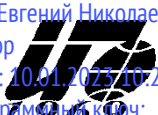


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.01.2023 10:23:06
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом
15 июня 2022 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
14 июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМ ОПЫТОМ»**

по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент
квалификация (степень) выпускника – магистр
Б1.В.04

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
20 мая 2022 г., протокол №10

Разработчик: Арсений Р.М., к.п.н.

Химки 2022

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенций ПК-2, ПК-3 средствами дисциплины «Управление качеством и потребительским опытом».

Задачи дисциплины:

1. Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области управления качеством.
2. Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области управления взаимодействием с потребителем.
3. Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков оценки эффективности управления потребительским опытом в проектной деятельности.

2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Информационно-аналитический научно-исследовательский	ПК-2. Способен к использованию инструментов проектного управления создания и развития успешных брендов	ПК-2.1. Осуществляет маркетинговые исследования с целью организации проектной деятельности по созданию и развитию бренда ПК-2.2. Анализирует инструменты проектного управления создания и развития успешного бренда на примере мировых практик ПК-2.3. Разрабатывает и внедряет технологии бренд-менеджмента с использованием эффективных инструментов проектного управления.	- Знает способы и методы использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда. - Умеет применять инструменты проектного управления при формировании “высокопроизводительных команд” или отдельных проектных групп для повышения эффективности работы по созданию и развитию бренда. - Владеет методами и инструментами брендинга, создания и развития успешного бренда
Информационно-аналитический научно-исследовательский	ПК-3. Способен к разработке системы маркетинговых коммуникаций, организации и проведению коммуникационных кампаний в проектной деятельности	ПК-3.1. Разрабатывает системы маркетинговых коммуникаций в рамках проектной деятельности, в том числе по созданию и развитию бренда ПК-3.2. Организует и проводит коммуникационные кампании в рамках реализации проектной	-Знает технологию и инструменты разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности - Умеет применять результаты маркетинговых исследований, методы бренд-менеджмента, PR-и медиа технологии в управлении проектами и организации проектной деятельности в целом

		деятельности ПК-3.3. Использует PR- и медиа технологии при проведении коммуникационных кампаний в проектной деятельности	- Владеет методами организации и проведения оценки эффективности систем маркетинговых коммуникаций при организации и проведении коммуникационных кампаний
--	--	--	---

3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Управление качеством и потребительским опытом» относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, формируемые дисциплиной «Управление качеством и потребительским опытом», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	-
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	16	16	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	6	6	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР):	6	6	-
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	2	2	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	56	56	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	54	54	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	-
Форма промежуточной аттестации	зачет с оценкой		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	72	72	-
зачетные единицы	2	2	-

4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	2 курс	
		ЗС	ЛС
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	10	6	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	2	2	
- в том числе Практическая подготовка (ПП)	2	2	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	-	2
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	62	30	32
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям	58	30	28
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	-	4
Форма промежуточной аттестации	зачет с оценкой		
Общая трудоемкость дисциплины: часы	72	36	36
зачетные единицы	2	1	1

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Управление качеством в проектной деятельности	теория качества, эволюция развития науки о качестве, этапы развития концептуальных подходов к управлению качеством, определение категории «качество», управление качеством в проектной деятельности, опыт известных брендов и инструменты проектного управления в обеспечении качества
2.	Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства	качество туристских услуг, качество гостиничных услуг, показатели назначения услуг в индустрии туризма и гостеприимства, государственные механизмы управления качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства, этимологизация жалоб туристов, причины недостаточного качества услуг в индустрии туризма и гостеприимства,

		управление качеством услуг в индустрии туризма и гостеприимства, система маркетинговых коммуникаций в управлении качеством в индустрии туризма и гостеприимства
3.	Управление потребительским опытом	понятие потребительского опыта, компоненты измерения потребительского опыта, «путешествие клиента», «воронка продаж», «моменты истины», точки взаимодействия, группы потребительского опыта, особенности управления потребительским опытом, принципы формирования запоминающегося потребительского опыта, оценка потребительского опыта, методы и инструменты управления потребительским опытом посредством брендинга, технологии и инструменты разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

5.2.1. Очная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО	
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)		ГК/ПА
1.	Управление качеством в проектной деятельности	ПК-2	22	4	2	-	2	-	18
2.	Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-2 ПК-3	22	4	2	-	2	-	18
3.	Управление потребительским опытом	ПК-3	22	4	2	-	2	-	18
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-2 ПК-3	2	2	-	-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	ПК-2 ПК-3	4	2	-	-	-	2	2
	Всего часов		72	16	6	-	6	4	56

5.2.2. Заочная форма обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
				Итого	в том числе				
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1.	Управление качеством в проектной деятельности	ПК-2	20	2	2	-	-	-	18
2.	Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства	ПК-2 ПК-3	22	2	1	-	1	-	20
3.	Управление потребительским опытом	ПК-3	22	2	1	-	1	-	20
	Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-2 ПК-3	2	2	-	-	-	2	-
	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	ПК-2 ПК-3	6	2	-	-	-	2	4
	Всего часов		72	10	4	-	2	4	62

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований,

проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Управление качеством в проектной деятельности

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области управления качеством в проектной деятельности.

Компетенции:

ПК-2 - Способен к использованию инструментов проектного управления создания и развития успешных брендов

Тип занятия: семинар.

Форма проведения: устный ответ (в форме дискуссии)

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления качеством продуктов и услуг в проектной деятельности.

Тема 2. Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков в области создания эффективных коммуникаций в управлении качеством и потребительским опытом на примере индустрии туризма и гостеприимства.

Компетенции:

ПК-2 - Способен к использованию инструментов проектного управления создания и развития успешных брендов

ПК-3 - Способен к разработке системы маркетинговых коммуникаций, организации и проведению коммуникационных кампаний в проектной деятельности.

Тип занятия: практическая подготовка

Форма проведения: мастер-класс от представителя профильной организации.

Выполнение практического задания в рамках практической подготовки, направленное на изучение практического опыта представителя профильной организации в части формирования эффективных коммуникаций в управлении качеством и потребительским опытом.

Тема 3. Управление потребительским опытом

Цель занятия: Способствовать формированию у обучающихся знаний, умений и навыков оценки эффективности систем маркетинговых коммуникаций в процессе управления потребительским опытом в проектной деятельности.

Компетенции:

ПК-3 - Способен к разработке системы маркетинговых коммуникаций, организации и проведению коммуникационных кампаний в проектной деятельности.

Тип занятия: семинар

Форма проведения: устный ответ (в форме дискуссии), практическое задание.

Участие в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления

потребительским опытом в проектной деятельности.

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений применять инструменты проектного управления при формировании «высокопроизводительных команд» или отдельных проектных групп для повышения эффективности работы по управлению качеством и потребительским опытом.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Тема 1. Управление качеством в проектной деятельности

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления качеством продуктов и услуг в проектной деятельности.

Тема 2. Качество услуг в индустрии туризма и гостеприимства

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к выполнению задания в рамках практической подготовки в форме мастер-класса, направленного на изучение практического опыта представителя профильной организации в части формирования эффективных коммуникаций в управлении качеством и потребительским опытом.

Тема 3. Управление потребительским опытом

Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Подготовка к участию в дискуссии на выявление сформированности знаний о способах и методах использования эффективных инструментов проектного управления в процессе создания и развития бренда; технологиях и инструментах разработки систем маркетинговых коммуникаций при решении задач в рамках проектной деятельности; управления потребительским опытом в проектной деятельности.

Подготовка к выполнению практического задания на выявление сформированности умений применять инструменты проектного управления при формировании «высокопроизводительных команд» или отдельных проектных групп для повышения эффективности работы по управлению качеством и потребительским опытом.

6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется

учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

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

8.1. 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>.
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>.
3. Литвин, Ю. И. Проектный менеджмент: теория и практика: учебное пособие и практикум для бакалавриата : [16+] / Ю. И. Литвин, И. Ю. Литвин, Р. Р. Харисова. – Москва : Прометей, 2020. – 241 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576053>.

8.2. Дополнительная литература

1. Маркетинговое управление разработкой продукта : учебное пособие : [16+] / И. И. Скоробогатых, М. А. Солнцев, Ж. Б. Мусатова, П. Ю. Невоструев ; под общ. ред. И. И. Скоробогатых ; Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 176 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697045>.
2. Марусева, И. В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие : [16+] / И. В. Марусева, А. В. Кокарева ; под общ. ред. И. В. Марусевой. – Изд. 2-е, перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 592 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>.

3. Меликян, О. М. Поведение потребителей : учебник / О. М. Меликян. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 280 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324>.

4. Организация проектной деятельности: учебное пособие / Л. М. Тухбатуллина, Л. А. Сафина, В. В. Хамматова [и др.] ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 100 с. : табл., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561106>.

5. Шпирт, Б. Отчаянные аккаунт-менеджеры: как работать с клиентами без стресса и проблем. Настольная книга аккаунт-менеджера, менеджера проектов и фрилансера : практическое пособие : [16+] / Б. Шпирт ; ред. Н. Нарциссова ; ил. Б. Шпирта. – Москва : Альпина Паблишер, 2018. – 228 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495625>.

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень туристских объектов;

2. <https://www.economy.gov.ru> - официальный сайт Министерства экономического развития;

3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;

5. <http://www.standards.ru> – Стандартиформ;

6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

8. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

9. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;

2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

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

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер)».

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).