

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборг Александр Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 30.10.2024 15:42:51

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б.1.О.02.05 «Менеджмент качества в сфере туризма и гостеприимства»**

Направление подготовки:

**43.04.02 «Туризм»**

Направленность (профиль):

**«Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент качества в сфере туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 556.

Составители:

к.и.н., доцент  
(ученая степень, ученое звание)

Богданова О.А.  
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»  
«14» \_\_05\_\_ 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент  
(уч.степень, уч.звание)

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции                                                              | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                                               | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                  | Основание (ПС)<br>*для профессиональных компетенций |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма | ИОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества                                                                                                               | <b>Знает:</b> основы менеджмента качества в индустрии туризма<br><b>Умеет:</b> разрабатывать систему менеджмента качества на предприятиях сферы туризма<br><b>Владеет:</b> навыками организации и контроля системы менеджмента качества в туристской индустрии |                                                     |
|                                                                                             | ИОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон. | <b>Знает:</b> основы менеджмента качества в индустрии туризма<br><b>Умеет:</b> разрабатывать систему менеджмента качества на предприятиях сферы туризма<br><b>Владеет:</b> навыками организации и контроля системы менеджмента качества в туристской индустрии |                                                     |
|                                                                                             | ИОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма и гостеприимства                                                                                                                                                     | <b>Знает:</b> основы менеджмента качества в индустрии туризма<br><b>Умеет:</b> разрабатывать систему менеджмента качества на предприятиях сферы туризма<br><b>Владеет:</b> навыками организации и контроля системы менеджмента качества в туристской индустрии |                                                     |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы магистратуры (Б1.О.02. Общепрофессиональный модуль).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

| <b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>                                                                      | <b>Трудоёмкость, час</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>                                                                             | <b>144</b>               |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>                       | <b>40 / 14</b>           |
| <b>занятия лекционного типа (лекции)</b>                                                                              | 16 / 6                   |
| <b>занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)</b> | 24 / 8                   |
| <b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>                                                                          | <b>77 / 121</b>          |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины                                                                         | 77/ 121                  |
| Выполнение курсового проекта /курсовой работы                                                                         | - / -                    |
| <b>Контроль (часы на экзамен)</b>                                                                                     | <b>27 / 9</b>            |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                       | <b>Экзамен</b>           |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции<br>и индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Виды учебной работы |                              |                                | Формы текущего<br>контроля<br>(наименование<br>оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Контактная работа   |                              | Самостоятельная<br>работа, час |                                                                        |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Лекции, час         | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                        |
| ОПК 3 (ИОПК<br>3.1-3.3)                                                                                                  | <b>Тема 1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.</b><br>Содержание лекции:<br>1. Законодательные требования к качеству и безопасности услуг, требования потребителя. 2. Правовые основы государственного нормирования.<br>3. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии гостеприимства. | 2 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     | 4 / 1                        |                                |                                                                        |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                              | 15 / 24                        |                                                                        |
| ОПК 3 (ИОПК<br>3.1-3.3)                                                                                                  | <b>Тема 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии</b><br>Содержание лекции:<br>1. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП).<br>2. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).<br>3. Классификация характеристик и показателей качества туризме услуг туризма                                                                              | 2 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | 4 / 1                        |                                |                                                                        |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                              | 15 / 24                        |                                                                        |
| ОПК 3 (ИОПК<br>3.1-3.3)                                                                                                  | <b>Тема 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг</b><br>1. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.<br>2. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.<br>3. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.                                                                                                                         | 4 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |
|                                                                                                                          | Практическое занятие № 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     | 4 / 2                        |                                |                                                                        |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                              | 15 / 24                        |                                                                        |
| ОПК 3 (ИОПК<br>3.1-3.3)                                                                                                  | <b>Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли</b><br>1. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.<br>2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта Терджена, карта качества обслуживания.                                                                         | 4 / 1               |                              |                                | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                                     |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |               |                 |                                    |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|------------------------------------|
|                      | модель «значимость-удовлетворенность» и др.<br>3. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |               |                 |                                    |
|                      | Практическое занятие № 4 Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               | 6 / 2         |                 |                                    |
|                      | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |               | 15 / 24         |                                    |
| ОПК 3 (ИОПК 3.1-3.3) | <b>Тема 5. Система менеджмента качества</b><br>Содержание лекции:<br>1. Эволюция качества продукции и услуг.<br>2. Основные документы системы менеджмента качества.<br>3. Термины системы менеджмента качества.<br>4. Процессный подход.<br>5. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства.<br>6. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций | 4 / 2         |               |                 | Собеседование.<br>Доклад/сообщение |
|                      | Практическое занятие № 5 Система менеджмента качества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | 6 / 2         |                 |                                    |
|                      | Самостоятельная работа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |               | 17 / 25         |                                    |
|                      | <b>ИТОГО</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>16 / 6</b> | <b>24 / 8</b> | <b>77 / 121</b> |                                    |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-5.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовку к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Менеджмент качества в сфере туризма и гостеприимства»

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

#### **4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы**

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Менеджмент качества в сфере туризма и гостеприимства» не предусмотрено.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учеб. пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Документ read. - Москва : Унив. кн., 2020. - 321 с. - (Новая университетская библиотека). - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=367670> (дата обращения: 28.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный.
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2019. - 400 с. : ил., табл. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=355623> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - 978-5-16-004665-5. - Текст : электронный.
3. Заика, И. Т. Документирование системы менеджмента качества : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. - Москва : КноРус, 2016. - 192 с. - ISBN 978-5-406-00142-4 : 79-20. - Текст : непосредственный.
4. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - Изд. 3-е, стер. - Документ Reader. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2019. - 178 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Прил. - URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/111206/#1> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8114-2921-9. - Текст : электронный.
5. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2017. - 530 с. - Прил. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01078-1. - Текст : электронный.

#### Дополнительная литература

6. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2020. - 204 с. : ил., схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358256> (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03767-2. - Текст : электронный.
7. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 224 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=353518> (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. - Текст : электронный.
8. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.10 "Туризм" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. - 399 с. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - Тесты. - URL: <https://znanium.com/read?id=371390> (дата обращения: 20.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-0091-589-9. - 978-5-16-106642-3. - Текст : электронный.
9. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент", 27.03.02 "Упр. качеством" / С. М. Вдовин, Т.

- А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 299 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=337672> (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005070-6. - 978-5-16-100493-7. - Текст : электронный.
10. Герасимов, Б. Н. Управление качеством : учеб. пособие по специальности 38.03.02 "Менеджмент" / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2018. - 304 с. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=371662> (дата обращения: 25.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0198-8. - 978-5-16-004807-9. - Текст : электронный.
  11. Тавер, Е. И. Введение в управление качеством : учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" и направлению "Упр. качеством" / Е. И. Тавер. - Москва : Машиностроение, 2012. - 368 с. : ил. - (Для вузов). - Прил. - ISBN 978-5-94275-666-6 : 816-10. - Текст : непосредственный.
  12. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=340840> (дата обращения: 15.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-010163-7. - 978-5-16-101986-3. - Текст : электронный.

## **5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

## **5.3. Программное обеспечение**

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| № п/п | Наименование      | Условия доступа                                                                 |
|-------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 2     | Microsoft Office  | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 3     | КонсультантПлюс   | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 4     | СДО MOODLE        | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| Форма проведения промежуточной аттестации | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                  |                             |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                           | Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Экзамен                                   | допороговый                                               | ниже 61               | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                        | не зачтено                  |
|                                           | пороговый                                                 | 61-85,9               | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                          | зачтено                     |
|                                           |                                                           |                       | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                     | зачтено                     |
|                                           | повышенный                                                | 86-100                | 86-100                                  | «отлично» / 5                                    | зачтено                     |

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

| Формы текущего контроля                                                              | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Активная работа на практическом занятии (собеседование)                              | 5                            | 4                                   | 20                        |
| Подготовка доклада                                                                   | 1                            | 5                                   | 5                         |
| Подготовка сообщений                                                                 | 4                            | 3                                   | 12                        |
| Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи) | 1                            | 25                                  | 25                        |
| Выполнение задания в рамках дисциплины                                               | 1                            | 10                                  | 10                        |
| Тестирование по курсу                                                                | 2                            | 10                                  | 20                        |
| Творческий рейтинг (написание реферата)                                              | 1                            | 8                                   | 8                         |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                                           |                              |                                     | <b>100 баллов</b>         |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

#### Практическое занятие № 1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.

1. Основные понятия и определения в области качества.
2. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме.
3. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии.
4. Правовое обеспечение качества.
5. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.
6. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.

#### Практическое занятие № 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии

1. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП).
2. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).
3. Классификация характеристик и показателей качества туризма услуг туризма

#### Практическое занятие № 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг

1. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.
2. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.
3. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы

#### Практическое занятие № 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли

1. Методы квалитметрии, используемые для оценки уровня качества услуг в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме.
2. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность».
3. Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. Методика SURVQUAL.
4. Сертификация продукции и систем качества.

#### Практическое занятие № 5. Система менеджмента качества

1. Система стандартов ИСО семейства 9000. Основные понятия и термины.
2. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг.
3. Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования.
4. Методы оценки эффективности систем менеджмента качества.
5. Экономические аспекты качества.

### **Типовые вопросы для собеседования по всем темам**

1. Качество как философская категория. Эволюция понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии.
2. Правовое обеспечение качества. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.
3. Управление качеством услуг в туризме Сущность и цели управление качеством услуг. Стратегические цели управления качеством услуг.
4. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.
5. Методы квалитетрии, используемые для оценки уровня качества услуг в индустрии сервиса, туризма и гостиничном деле. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме.
6. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества, модель «значимость – удовлетворенность».
7. Методы определения удовлетворенности потребителей качеством услуг в туристской отрасли. Методика SURVQUAL.
8. Сертификация продукции и систем качества.
9. Система стандартов ИСО семейства 9000. Основные понятия и термины.
10. Правовые основы сертификации в РФ Общегосударственные законы РФ необходимые при сертификации («О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации»).
11. Практика сертификации в РФ и за рубежом.
12. Политика ЕС в области качества. Основные принципы европейской политики по качеству.
13. Инструменты менеджмента качества в туризме. Методы стратегического анализа. Определение миссии и выбор концепции предприятия индустрии туризма. Анализ хозяйственного и продуктового портфелей. Ситуационный анализ. Основные этапы применения метода SWOT – анализа. Понятие миссии в стратегическом управлении. Формулировка миссии организации. Цели формулирования миссии.
14. Инструменты управления качеством услуг: контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто.
15. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM)
16. Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премии по качеству Сущность концепции «Шесть сигм».
17. Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC).
18. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. Система добровольной сертификации «ХАССП».
19. Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству.
20. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиничном бизнесе.
21. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования Принципы построения организационных структур управления. Ошибки в построении организационных структур управления. Эффективность организационной структуры. Этапы совершенствования организационных структур.
22. Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах

23. Качество: сущность, эволюция.
24. Сущность понятия качество, стадии развития философии качества.
25. Современный этап эволюции менеджмента качества.
26. Качество и потребности современного человека.
27. Философия непрерывного совершенствования как основа современных систем менеджмента качества.
28. Базовые принципы японских систем менеджмента качества.
29. Философия Kaizen как основа современных систем менеджмента качества.
30. Системы всеобщего управления качеством (TQM, CWQC, «6 сигм»).
31. Общая характеристика производственной системы Toyota (TPS).
32. Принципы производственной системы Toyota.
33. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг.
34. Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования.
35. Методы оценки эффективности систем менеджмента качества.
36. Экономические аспекты качества.
37. Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности.
38. Статистические основы управления качеством.

#### **Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов**

1. Роль качества в современном социуме: развитие общества и его влияние на качество продукции и услуг.
2. Современные представления о комфорте в гостинице.
3. Современные тенденции гостиничного бизнеса
4. Организаторы гостиничного бизнеса
5. Основные гостиничные услуги
6. Охарактеризуйте различные виды тарифов
7. Продукт «гостиница»
8. Организационная структура гостиницы.
9. Различные типы организационной структуры управления
10. Основные службы гостиничного комплекса.
11. Основные гостиничные тарифы. Особые тарифы. Условия применения
12. Гибкое ценообразование в гостинице
13. Система добровольной классификации гостиниц и других средств размещения.
14. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
15. Качество услуги с точки зрения потребителя
16. Зависимость между качеством и спросом.
17. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
18. Программы лояльности в гостинично-ресторанном бизнесе.
19. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
20. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
21. Перспективные франчайзинговые предприятия в общественном питании.
22. Организация обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе

#### **Типовые тестовые задания**

1. Что из перечисленного относится к затратам на предупредительные мероприятия по обеспечению качества
  - А) затраты на планирование СМК
  - Б) затраты на установление средств управления процессом
  - В) затраты на внедрение, развитие и функционирование программы обучения персонала всех уровней вопросам качества
  - Г) затраты на лабораторные испытания, выполняемые для оценки качества поставляемых материалов

- Д) стоимость расходных материалов, используемых при контроле и испытаниях
- Е) затраты на запуск и тестирование готовой продукции на производстве для сдачи ее заказчику перед поставкой

2. Что из перечисленного относится к затратам на контроль качества продукции и услуг

- А) оплата работ инспекторов и испытательного персонала при плановых проверках производственных операций
- Б) оплата труда персонала, не подчиняющегося управляющему по качеству, выполняющего контроль и испытания на производственных линиях
- В) затраты на проведение аудита качества технологических операций либо в процессе производства, либо по конечному продукту
- Г) затраты на допуск к применению тех материалов, которые не отвечают техническим требованиям
- Д) затраты на выявление причин отказа заказчика принять продукцию

3. Что из перечисленного относится к внутренним затратам на дефект

- А) затраты на повторное тестирование и инспекции после переделок или ремонта
- Б) затраты на определение причин возникших несоответствий требованиям по качеству
- В) затраты на переделки, ремонт или замену непринятой продукции
- Г) затраты на юридические споры и выплаты компенсаций
- Д) затраты на приемочные испытания продукции у заказчика до ее сдачи
- Е) затраты на внутренний аудит СМК

4. Что из перечисленного относится к внешним затратам на дефект

- А) затраты, привлеченные для восстановления удовлетворенности потребителя
- Б) затраты на вовлечение в сервисные службы для коррекции продукции и восстановления удовлетворенности потребителя
- В) затраты, возникшие вследствие снижения продажной цены на продукцию, которая не отвечает первоначальным техническим требованиям
- Г) затраты на все испытания на надежность, проводимых на произведенных изделиях
- Д) затраты, связанные технической подготовкой проверок и испытаний закупленных материалов
- Е) затраты на аудит СМК потребителем

5. Перечислите, что входит в состав затрат на внутренний брак

- А) материалы и комплектующие изделия, израсходованные на исправление дефектов продукции
- Б) заработная плата, исчисленная за операции по исправлению брака
- В) доля расходов по содержанию и эксплуатации машин и оборудования
- Г) доля общепроизводственных расходов
- Д) производственная себестоимость продукции, забракованной потребителем
- Е) суммы возмещения затрат, понесенных покупателем продукции
- Ж) расходы по исправлению, замене и транспортированию продукции

6. Какой из методов калькуляции затрат на качество подразделяет их на затраты, являющиеся результатом внутренней хозяйственной деятельности и внешних работ

- А) метод ПОД
- Б) метод калькуляции затрат, связанных с процессами
- В) метод определения потерь вследствие низкого качества

### 7. Дефект - это

- А) каждое отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативной документацией
- Б) изделия и детали, не соответствующие по своим свойствам требованиям стандартов, технических условий или иных документов аналогичного характера
- В) событие, заключающееся в нарушении работоспособности объекта
- Г) конкретное недопустимое изменение в изделии, которое до его повреждения находилось в исправном состоянии

8. Среди задач, решаемых в рамках управления качеством, применительно к специфике экономики менеджмента качества следует выделить

- А) обеспечение наиболее целесообразного уровня качества, обеспечивающего необходимую конкурентоспособность
- Б) обеспечение достижения заданного уровня качества
- В) обеспечение максимально возможного уровня качества, исходя из современных научно-технических возможностей его достижения
- Г) создание благоприятных условий труда

### 9. Укажите один из видов экономического эффекта от изменения качества

- А) изменение потребительной стоимости
- Б) изменение цен
- В) рост объема продаж
- Г) повышение степени удовлетворенности клиентов

10. Какой аспект определяет категорию качества как существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфичным и отличается от другого объекта

- А) философский
- Б) национальный
- В) политический
- Г) технический
- Д) экономический

### Темы докладов и сообщений

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Система документации в индустрии туризма.
4. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
5. В чем заключаются цели идеологии TQM?
6. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
7. Что такое цикл Деминга?
8. Какова структура документации системы менеджмента качества?
9. Организационные принципы самооценки
10. Особенности самооценки организации.
11. Виды аудита качества.
12. Концепция управления качеством ХАССП.
13. Принципы системы ХАССП.
14. Система управления качеством «Six sigma»
15. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
16. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
17. Сущность и использование метода стратификации.
18. Сущность и использование метода разброса.

19. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
20. Сущность и использование диаграммы Парето.
21. Модель европейской премии по качеству.
22. Российская премия по качеству.
23. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
24. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
25. Сущность методики STRVQUAL

#### **Темы рефератов (по всем темам)**

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания
16. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
17. Сущность и использование метода стратификации.
18. Сущность и использование метода разброса.
19. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
20. Сущность и использование диаграммы Парето.
21. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
22. Модель европейской премии по качеству.
23. Российская премия по качеству.
24. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
25. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
26. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
27. Экономические проблемы управления качеством.
28. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
29. Цели добровольной сертификации.
30. Цели обязательной сертификации.

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (ОПК 3: ИОПК 3.1 : ИОПК 3.2 : ИОПК 3.3)**

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.
16. Методы, используемые для определения конкурентоспособности
17. Оценка качества системы обслуживания.
18. Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей.
19. Семь инструментов управления и планирования в туризме.
20. Принципы менеджмента качества.
21. Контроль качества и безопасности в области туризма.
22. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.
23. Модель Донабедиана, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
24. Модель Грэнрооса, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
25. Модель Кано, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
26. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
27. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
28. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
29. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
30. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
31. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.
32. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
33. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
34. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
35. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

**Примерный тест для итогового тестирования**  
(ОПК 3: ИОПК 3.1 : ИОПК 3.2 : ИОПК 3.3)

1. Каким из ниже перечисленных документов определены цели стандартизации, принципы стандартизации и технического регулирования
  - А) Федеральный Закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»
  - Б) Концепция развития национальной системы стандартизации Российской Федерации на период до 2020 года
  - В) Распоряжение Правительства РФ от 24 сентября 2012 г. N 1762-р «Об одобрении Концепции развития национальной системы стандартизации РФ на период до 2020 г.»
  - Г) Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 г. № 294 «О Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии»
2. Опишите принцип комплексности стандартизации в числе общих принципов стандартизации
  - А) систематизация и оптимальная увязка комплекса факторов, обеспечивающих требуемый уровень качества продукции в процессе установления и применения нормативной документации
  - Б) установление повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм, требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время
  - В) выделение у объекта стандартизации классификационных признаков и их ранжирования по значимости для определения объекта
3. К каким методам стандартизации относятся методы систематизации, селекции, типизации, оптимизации и симплификации объектов стандартизации
  - А) Методы упорядочения объектов стандартизации
  - Б) Математические методы
  - В) Метод унификации
  - Г) Метод агрегирования
  - Д) Методы комплексной, опережающей и ступенчатой стандартизации
  - Е) Метод пассивный
4. В чем заключается метод симплификации объектов стандартизации: научно обоснованное, последовательное классифицирование и ранжирование совокупности конкретных объектов стандартизации
  - А) определение таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве
  - Б) отбор таких конкретных объектов, которые признаются целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве
  - В) создание типовых объектов
  - Г) нахождение оптимальных главных параметров (параметров назначения), а также значений всех других показателей качества и экономичности
5. Укажите национальный орган РФ по стандартизации
  - А) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
  - Б) Госстандарт России
  - В) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии
  - Г) Федеральная служба по аккредитации
6. Что из перечисленного относится к затратам на контроль качества продукции и услуг
  - А) оплата работ инспекторов и испытательного персонала при плановых проверках производственных операций
  - Б) оплата труда персонала, не подчиняющегося управляющему по качеству, выполняющего контроль и испытания на производственных линиях
  - В) затраты на проведение аудита качества технологических операций либо в процессе производства, либо по конечному продукту
  - Г) затраты на допуск к применению тех материалов, которые не отвечают техническим требованиям

Д) затраты на выявление причин отказа заказчика принять продукцию

7. Что из перечисленного относится к внутренним затратам на дефект

- А) затраты на повторное тестирование и инспекции после переделок или ремонта
- Б) затраты на определение причин возникших несоответствий требованиям по качеству
- В) затраты на переделки, ремонт или замену непринятой продукции
- Г) затраты на юридические споры и выплаты компенсаций
- Д) затраты на приемочные испытания продукции у заказчика до ее сдачи
- Е) затраты на внутренний аудит СМК

8. Что из перечисленного относится к внешним затратам на дефект

- А) затраты, привлеченные для восстановления удовлетворенности потребителя
- Б) затраты на вовлечение в сервисные службы для коррекции продукции и восстановления удовлетворенности потребителя
- В) затраты, возникшие вследствие снижения продажной цены на продукцию, которая не отвечает первоначальным техническим требованиям
- Г) затраты на все испытания на надежность, проводимых на произведенных изделиях
- Д) затраты, связанные технической подготовкой проверок и испытаний закупленных материалов
- Е) затраты на аудит СМК потребителем

9. Перечислите, что входит в состав затрат на внутренний брак

- А) материалы и комплектующие изделия, израсходованные на исправление дефектов продукции
- Б) заработная плата, исчисленная за операции по исправлению брака
- В) доля расходов по содержанию и эксплуатации машин и оборудования
- Г) доля общепроизводственных расходов
- Д) производственная себестоимость продукции, забракованной потребителем
- Е) суммы возмещения затрат, понесенных покупателем продукции
- Ж) расходы по исправлению, замене и транспортированию продукции

10. Какой из методов калькуляции затрат на качество подразделяет их на затраты, являющиеся результатом внутренней хозяйственной деятельности и внешних работ

- А) метод ПОД
- Б) метод калькуляции затрат, связанных с процессами
- В) метод определения потерь вследствие низкого качества

11. Дефект - это

- А) каждое отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативной документацией
- Б) изделия и детали, не соответствующие по своим свойствам требованиям стандартов, технических условий или иных документов аналогичного характера
- В) событие, заключающееся в нарушении работоспособности объекта
- Г) конкретное недопустимое изменение в изделии, которое до его повреждения находилось в исправном состоянии

12. Среди задач, решаемых в рамках управления качеством, применительно к специфике экономики менеджмента качества следует выделить

- А) обеспечение наиболее целесообразного уровня качества, обеспечивающего необходимую конкурентоспособность
- Б) обеспечение достижения заданного уровня качества
- В) обеспечение максимально возможного уровня качества, исходя из современных научно-технических возможностей его достижения
- Г) создание благоприятных условий труда

13. Укажите один из видов экономического эффекта от изменения качества

- А) изменение потребительной стоимости
- Б) изменение цен
- В) рост объема продаж
- Г) повышение степени удовлетворенности клиентов

14. Какой аспект определяет категорию качества как существенную определенность

рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфичным и отличается от другого объекта

- А) философский
- Б) национальный
- В) политический
- Г) технический
- Д) экономический

15. Раскройте содержание трактовки категории качество как абсолютной оценки

- А) в этом значении качество – синоним превосходства
- Б) качество служит производной от какого-либо измеримого количественного параметра продукции