

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Управление качеством туристских услуг и обслуживания**

**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.04.02\_2023\_803М-3Ф.plx  
43.04.02 Туризм  
Организация и управление туристским бизнесом

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 2 курсовые работы 2
в том числе:		
аудиторные занятия	20	
самостоятельная работа	83	
часов на контроль	3,85	

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	10	10	10	10
Практические	10	10	10	10
Контроль самостоятельной работы (для студента)	4	4	4	4
Консультации (для студента)	1	1	1	1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	25,15	25,15	25,15	25,15
Сам. работа	83	83	83	83
Часы на контроль	3,85	3,85	3,85	3,85
Курсовое проектирование (для студента)	32	32	32	32
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



Рабочая программа дисциплины

**Управление качеством туристских услуг и обслуживания**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

составлена на основании учебного плана:

43.04.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 09.03.2023 протокол № 3.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 09.03.2023 протокол № 8

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> формирование и развитие у магистрантов способностей применять принципы управления качеством при разработке, продвижении и реализации туристского продукта, обеспечивать соблюдение требований международных стандартов качества и норм безопасности при организации комплексного туристского обслуживания.
1.2	<i>Задачи:</i> - ознакомление магистрантов с сущностью и особенностями управления качеством туристских услуг и обслуживания, формами и методами работы туристского предприятия по управлению качеством; - ознакомление магистрантов с содержанием и особенностями систем управления качеством услуг и обслуживания, используемыми в туристской индустрии; - формирование практических умений и навыков по разработке, внедрению и обеспечению функционирования системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами ИО серии 9000.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Инновации в туризме
2.1.2	Технология туроператорской и турагентской деятельности
2.1.3	Туристский маркетинг
2.1.4	Экономика туристского рынка (продвинутый уровень)
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Оптимизация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Технологическая практика
2.2.5	Инновационный менеджмент и предпринимательство в туризме

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма

#### ИД-1.ОПК-3: Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.

Знать:

- сущность и особенности управления качеством туристских услуг и обслуживания;
- системы управления качеством услуг, используемые в сфере туризма;
- содержание и условия применения национальных и международных стандартов ИСО серии 9000;
- методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма;
- сущность процесса создания и внедрения систем менеджмента качества в сфере туризма.

Уметь:

- разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
- использовать национальные и международные стандарты качества при разработке системы менеджмента качества в сфере туризма.

Владеть:

- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
- навыками работы с национальными и международными стандартами качества.

#### ИД-2.ОПК-3: Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

Знать:

- сущность и особенности управления качеством туристских услуг и обслуживания;
- формы и методы организации работы на туристском предприятии по управлению качеством туристских услуг и обслуживания;
- системы управления качеством услуг, используемые в сфере туризма;
- методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма.

Уметь:

- определять уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма;
- оценивать качество туристских услуг и обслуживания с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

Владеть:

- методами определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма;

- навыками оценки качества туристских услуг и обслуживания с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

**ИД-3.ОПК-3: Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма**

Знать:

- системы управления качеством услуг, используемые в сфере туризма;
- сущность процесса создания и внедрения систем менеджмента качества в сфере туризма.

Уметь:

- разрабатывать мероприятия по внедрению систем управления качеством на предприятиях сферы туризма.

Владеть:

- навыками разработки мероприятий по внедрению систем управления качеством на предприятиях сферы туризма.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Тема 1. Качество как объект управления в туризме</b>						
1.1	Тема 1. Качество как объект управления в туризме Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Актуальность проблемы управления качеством туристских услуг и обслуживания. Основные понятия и определения в области качества. Многоаспектность качества услуг и обслуживания в туристской индустрии. Основные понятия и определения в области управления качеством. Характеристика объектов управления качеством в туризме. Система обслуживания туристов. Развитие требований к качеству в сфере туризма. /Лек/	2	2	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

1.2	<p>Тема 1. Качество как объект управления в туризме</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.</li> <li>- Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме.</li> </ul> <p>Подготовка конспекта по одному из изученных вопросов.</p> <p>2. Самостоятельное выполнение проверочной работы (теста) по терминологии в области управления качеством в системе Moodle.</p> <p>Формы отчетности: конспект, тест в системе Moodle. /Ср/</p>	2	8	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Конспект, решение теста, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
	<b>Раздел 2. Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания</b>						
2.1	<p>Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Сущность и цели управления качеством услуг и обслуживания. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг и обслуживания.</p> <p>Политика туристского предприятия в области качества. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг и обслуживания. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Статистические методы планирования и управления качеством.</p> <p>/Лек/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

2.2	<p>Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия</p> <p>1. Решение ситуационных задач с применением статистических методов планирования и управления качеством. Обсуждение результатов.</p> <p>2. Решение ситуационных задач по характеристике и анализу затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме. Обсуждение результатов. /Пр/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Решение ситуационных задач, доклад, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
2.3	<p>Тема 2. Формы и методы работы туристского предприятия по управлению качеством туристских услуг и обслуживания</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Качество и конкурентоспособность в сфере туризма.</li> <li>- Применение стандартов при управлении качеством туристских услуг и обслуживания.</li> <li>- Сущность и значение сертификации туристских услуг.</li> </ul> <p>Подготовка доклада с презентацией по одному из изученных вопросов.</p> <p>3. Решение ситуационных задач.</p> <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, письменная работа (решение ситуационных задач) /Ср/</p>	2	18	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Решение ситуационных задач, доклад, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
	<b>Раздел 3. Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</b>						
3.1	<p>Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Показатели качества услуг и качества обслуживания в туризме. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Методика SURVQUAL. /Лек/</p>	2	2	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

3.2	<p>Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</p> <p>Образовательные технологии: решение практических и ситуационных задач, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Решение практических задач по оценке уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания, обсуждение результатов.</p> <p>2. Решение ситуационных задач. /Пр/</p>	2	2	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Решение практических и ситуационных задач, доклад, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
3.3	<p>Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере туризма</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Решение практических и ситуационных задач.</p> <p>Формы отчетности: письменная работа (решение практических и ситуационных задач). /Ср/</p>	2	18	ИД-2.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Решение практических и ситуационных задач, доклад, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
	<b>Раздел 4. Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма</b>						
4.1	<p>Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Концепция Всеобщего менеджмента качества TQM. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Модель системы менеджмента качества на основе цикла Деминга. Модели системы менеджмента качества, реализованные в международных премиях по качеству. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.</p> <p>/Лек/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	



4.2	<p>Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение доклада, дискуссия, выполнение практического задания.</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Выполнение практического задания: Опишите, используя технологию процессного подхода, один из бизнес-процессов конкретного туристского предприятия.</p> <p>2. Обсуждение результатов самостоятельной работы по выполнению практического задания.</p> <p>3. Обсуждение доклада с презентацией на тему: Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии. /Пр/</p>	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Доклад, выполнение практического задания, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
4.3	<p>Тема 4. Системы управления качеством услуг и обслуживания, используемые в сфере туризма</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Концепция управления качеством «Шесть сигм».</li> <li>- Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.</li> <li>- Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии.</li> </ul> <p>Подготовка доклада с презентацией по одному из изученных вопросов.</p> <p>3. Выполнение практического задания: Разработайте программу повышения качества обслуживания в гостинице (турбазе, турагентстве и др.) (по выбору) на основе концепции "кайдзен" или концепции "Шесть сигм".</p> <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, письменная работа. /Ср/</p>	2	18	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Доклад, выполнение практического задания, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
	<b>Раздел 5. Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма</b>						

5.1	Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма Лекция с применением в MS Power Point Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Элементы систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества на туристских предприятиях. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества на туристских предприятиях. Процесс сертификации систем менеджмента качества туристских предприятий. /Лек/	2	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
5.2	Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма Образовательные технологии: деловая игра, дискуссия План занятий: 1. Деловая игра "Создание системы менеджмента качества на туристском предприятии", обсуждение результатов игры /Пр/	2	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Эссе, деловая игра, решение теста, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
5.3	Тема 5. Создание и внедрение систем менеджмента качества в сфере туризма Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к деловой игре (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, выполнение практических заданий подготовительного этапа деловой игры). 2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы: - Проблемы внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии. - Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на туристском предприятии. Подготовка эссе по одному из изученных вопросов. 3. Самостоятельное выполнение проверочной работы (решение теста) в системе Moodle. Формы отчетности: эссе, выполнение регламента деловой игры, тест /Ср/	2	21	ИД-1.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Эссе, деловая игра, решение теста, вопросы к зачету с оценкой, выполнение и защита курсовой работы.
<b>Раздел 6. Консультации</b>							
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	2	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
<b>Раздел 7. Выполнение и защита курсовой работы</b>							

7.1	Выполнение курсовой работы /КРП/	2	32	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
7.2	Консультирование и защита курсовой работы /КСРС/	2	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
<b>Раздел 8. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>							
8.1	Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/	2	3,85	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
8.2	Контактная работа /КСРАТТ/	2	0,15	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-3.ОПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме практических заданий, деловой игры, тем для конспектов, докладов, эссе, курсовых работ, тестов, практических и ситуационных задач, и промежуточной аттестации в виде вопросов для подготовки к зачёту с оценкой.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

1. Качество продукции – это:

- а) главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
- б) степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
- в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
- г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.

2. Конкурентоспособность продукции – это:

- а) совокупность свойств продукции, которые соответствуют требованиям стандартов;
- б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
- г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее соответствие функциональному назначению.

3. Система обеспечения качества – это:

- а) совокупность мероприятий по обеспечению качества, управлению качеством, улучшению качества;
- б) совокупность мероприятий по повышению технического уровня продукции;
- в) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством;
- г) стандартизированный или выбранный набор требований к качеству продукции, объединенный с целью удовлетворения потребностей потребителя.

4. Улучшение качества – это:

- а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
- б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
- в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
- г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.

5. Управление качеством в туристской индустрии - это...

- а) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, совершенствования элементов производства и системы качества;
- б) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий в области качества;
- в) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий в области оценки и контроля качества;
- г) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий по оценке уровня знаний и квалификации персонала службы качества.

6. Обеспечение качества – это:

- а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
- б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
- в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
- г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.

7. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся

- а) взаимоотношения в коллективе
- б) планомерность и ритмичность работы
- в) состояние испытательного оборудования
- г) величина заработной платы
- д) все ответы верные
- е) нет правильного ответа

8. К социальным факторам, влияющим на качество продукции

- а) организация работ с поставщиками
- б) качество исходных материалов, сырья, комплектующих
- в) система морального стимулирования
- г) соотношения между качеством, ценой и себестоимостью продукции
- д) все ответы верные
- е) нет правильного ответа

9. К техническим факторам, влияющим на качество продукции, относятся

- а) премирование за высококачественный труд
- б) состояние технической документации
- в) подбор, расстановка и перемещение кадров
- г) техническое обслуживание оборудования, оснастки
- д) все ответы верные
- е) нет правильного ответа

10. К организационным факторам, влияющим на качество продукции, относятся

- а) удержания за брак
- б) качество технологического оборудования, оснастки, инструмента
- в) обеспеченность материалами, сырьем
- г) организация учебы
- д) все ответы верные
- е) нет правильного ответа

11. Автором концепции тотального (всеобщего) контроля качества считают:

- а) Тейлора;
- б) Фейгенбаума;
- в) Джурана;
- г) Деминга;
- д) Исикаву.

12. Политика в области качества – это:

- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- б) комплекс взаимосвязанных действий по достижению потенциала в области качества;
- в) особый подход к управлению качеством, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха;
- г) основные мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции.

13. В основе системы всеобщего управления качеством лежит цикл:

- а) Фейгенбаума;
- б) Джурана;
- в) Исикава;
- г) Деминга;
- д) Кросби.

Примерные тесты для текущего контроля:

1. Основным стандартом, с помощью которого создается система менеджмента качества в организации, является:

1. МС ИСО 9000:2005
2. МС ИСО 9003:2005
3. МС ИСО 9001:2015
4. МС ИСО 9004:2015

2. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» в стандарте МС ИСО 9001:2015 означает:

1. что организация должна понимать и выполнять требования потребителей
2. что организация должна выпускать современную эффективную, востребованную потребителем продукцию
3. что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции
4. руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в оценку потребителей

3. Принцип «Лидерство» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:

1. руководство организации должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение общих целей организации
2. руководство обеспечивает единство цели и направления деятельности организации и создает условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества
3. руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации, в том числе и в области качества
4. на предприятии должно быть умелое руководство

4. Принцип «Менеджмент взаимоотношений» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:

1. для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами - такими, как поставщики
2. взаимоотношения с соответствующими заинтересованными сторонами - такими, как поставщики, повышают способность обеих сторон создавать ценность
3. достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию
4. на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции

5. Конкретные случаи в сфере туризма, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:

1. при заключении контракта на разработку турпродукта или оказания услуг
2. при стандартизации турпродуктов и туруслуг
3. при сертификации турпродукта и туруслуг
4. при разработке и внедрении системы качества на туристском предприятии
5. при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата

6. Гостиничное предприятие приняло решение о разработке и внедрении системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО 9001. На первом этапе процесса внедрения системы менеджмента качества, необходимо разработать политику в области качества, которая представляет собой:

1. описание основных направлений и целей организации в области качества, официально сформулированных высшим руководством
2. описание основных мероприятий, предпринимаемых в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции
3. документ, определяющий цели и характеристики различных видов деятельности, влияющих на качество
4. документ, содержащий общие руководящие положения по ориентации предприятия в области решения проблем качества

7. Принцип «Менеджмент ресурсов» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:

1. необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
2. организация должна управлять всеми бизнес-процессами изготовления продукции
3. желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
4. необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия

8. Принцип «Принятие решений, основанное на свидетельствах» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:

1. улучшение крайне необходимо организации, чтобы сохранять и поддерживать текущие уровни осуществления деятельности, реагировать на изменения, связанные с внутренними и внешними условиями, и создавать новые возможности
2. решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты
3. руководство обеспечивает единство цели и направления деятельности организации и создает условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества
4. отслеживание, анализ и проверку планирования, внедрения, завершенности и результатов проектов по улучшению

9. Применение стандартов ИСО 9000 в Российской Федерации является:

1. добровольным
2. обязательным

10. Система ХАССП была впервые разработана

1. в России в 1980 году
2. в Европе в 1970 году
3. в США в 1960 году
4. в США в 2000 году

11. Стандарт ИСО 9004...

1. содержит руководящие направления по повышению эффективности систем качества на предприятии;
2. используется в контрактных ситуациях в качестве модели для разработки системы менеджмента качества на предприятии
3. содержит определения и термины в области качества, основные положения системы менеджмента качества
4. носит методический характер и применяется непосредственно для разработки системы качества

12. Международные стандарты по системам экологического менеджмента разработанные в ИСО техническим комитетом ИСО/ТК 207 по направлению «Экологическое управление»:

1. ИСО 14001:2016
2. ИСО 9000:2005
3. ИСО 9001:2015
4. ИСО 11001:2006
5. ИСО 9004:2015

13. Кто представляет заявку на проведение сертификации системы качества?

1. предприятие-изготовитель
2. дистрибьютор
3. покупатель
4. орган Госстандарта
5. местный орган власти

14. Система ХАССП определяет требования:

1. по управлению процессами в системе менеджмента качества в организации
2. по управлению системой менеджмента здоровья и безопасности
3. по обеспечению социальной ответственности организации
4. по управлению процессами по всей «цепочке» от сырья, материалов и упаковки до доставки готовой пищевой продукции конечному потребителю

Критерии оценки:

Даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены правильно. «отлично», повышенный уровень

Даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно. «хорошо», пороговый уровень

Даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично. «удовлетворительно», пороговый уровень

Даны верные ответы на менее 50% вопросов, практические задания не решены. «неудовлетворительно», уровень не сформирован

Деловая игра "Создание системы менеджмента качества на туристском предприятии"

Цель деловой игры: формирование у магистрантов навыков по разработке и внедрению системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО 9000.

При проведении деловой игры студенты имитируют деятельность рабочей группы по разработке системы менеджмента качества и должны на примере конкретного туристского предприятия отработать навыки создания системы менеджмента качества на предприятии.

Подготовительный этап. На данном этапе студенты должны:

- ознакомиться с деятельностью конкретного туристского предприятия;
- проанализировать существующий процесс управления качеством услуг и обслуживания, выявить его положительные стороны и недостатки;
- провести оценку удовлетворенности потребителей туристского предприятия качеством услуг и обслуживания;
- обосновать необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на данном туристском предприятии.

Для изучения деятельности конкретного туристского предприятия студентам выдается преподавателем раздаточный материал, кроме этого студенты используют Интернет-ресурсы, информацию, представленную на сайте предприятия. Для оценки удовлетворенности потребителей туристского предприятия качеством услуг и обслуживания студенты могут изучить отзывы, размещенные на сайте предприятия, результаты проведенных опросов и др.

Основной этап. На данном этапе студенты разрабатывают элементы системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО серии 9000:

- определяют структурную и процессную модель системы менеджмента качества данного туристского предприятия с учетом особенностей деятельности;

- формализуют требования потребителей данного туристского предприятия и показатели качества услуг и обслуживания;
  - разрабатывают для данного предприятия цели в области качества и политику в области качества;
  - определяют ключевые процессы в системе менеджмента качества данного предприятия;
  - по ключевым процессам системы менеджмента качества разрабатывают комплекс мероприятий по обеспечению качества услуг и обслуживания;
  - разрабатывают матрицу функций и распределение обязанностей при разработке и внедрению систем менеджмента качества;
  - разрабатывают мероприятия по внедрению системы менеджмента качества на туристском предприятии.
- Заключительный этап. На данном этапе студенты оформляют презентацию результатов своей работы по проекту разработки и внедрения системы менеджмента качества и представляют его на защиту.

#### Критерии оценки:

За участие в деловой игре студентам начисляются баллы в соответствии с критериями:

1. Теоретический уровень знаний, необходимых для выполнения практических заданий - 4 балла
  2. Качество, содержательность, проработанность выполнения практических заданий - 6 балла
  3. Аргументация выдвигаемых идей при выполнении практических заданий - 3,5 балла
  4. Умение слушать оппонентов и вести дискуссию - 2 балла
  5. Подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.), использование дополнительных источников - 3 балла
  6. Способность отстаивать собственную точку зрения при обосновании результатов выполнения практических заданий - 4 балла
  7. Качество ответов на вопросы - 2 балла
  9. Умение работать в команде - 2 балла
  10. Степень участия в общей дискуссии - 1,5 балла
- Итоговая сумма баллов: - 28 балла

Результат определяется как сумма всех составляющих. Максимальная оценка 28 баллов. Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок:

- 22-28 балла - отлично
- 16-21 балла - хорошо
- 10-15 балла - удовлетворительно
- 0-9 балла - неудовлетворительно

#### Практические задания

Практическое задание 1. Опишите, используя технологию процессного подхода, один из бизнес-процессов конкретного туристского предприятия.

Практическое задание 2. Разработайте программу повышения качества обслуживания в гостинице (турбазе, турагентстве и др.) (по выбору) на основе концепции «кайдзен» или концепции «Шесть сигм».

#### Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо», пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

#### Ситуационные задачи

Ситуационная задача 1. С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений. В результате проведенного «мозгового штурма» сотрудников гостиницы были выявлены причины возникновения данной проблемы. Среди этих причин были названы:

- отсутствие командной работы;
- отсутствие стратегии реализации нововведений;
- отсутствие системного подхода к управлению персоналом;
- текучесть кадров;
- конфликтность в отношениях;
- противоречие между неформальным лидером и администратором;
- слабая система мотивации работников;
- отрицательный социально-психологический климат;
- нет постоянно действующей программы обучения по качеству;

- наличие неформальных групп, противодействующих формальным;
- психологическая несовместимость персонала;
- каждый сам за себя.

Ситуационная задача 2. Используя матричную диаграмму, определите приоритетность требований туристов к качеству обслуживания.

Было проведен опрос туристов, целью которого было определение недостатков в обслуживании туристов. В результате опроса туристов выяснились следующие пробелы в обслуживании: ошибка в оформлении документов на тур; гостиница не соответствовала заявленной категории; не работал кондиционер в гостинице; частично не выполнена экскурсионная программа.

Для выяснения важности установленных недостатков в обслуживании был произведен повторный опрос туристов. Туристам раздавались карточки с парным сочетанием установленных недостатков из двух, который соответствует следующим параметрам:

- 1) существенно важнее второго (первый недостаток оценивается в 9 баллов, а второй в –  $1/9=0,11$  балла);
- 2) важнее второго (первый оценивается в 5 баллов, а второй в –  $1/5=0,2$  балла);
- 3) так же важен, как и второй (оба эти недостатка оцениваются в 1 балл);
- 4) менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,2 балла, а второй в 5 баллов);
- 5) существенно менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,11 балла, а второй – 9 баллов).

Ответы туристов с их оценкой по данной шкале:

- 1) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» существенно важнее недостатка «Гостиница не соответствует заявленной категории»;
- 2) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Не работал кондиционер в гостинице»;
- 3) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Частично не выполнена экскурсионная программа»;
- 4) недостаток ««Гостиница не соответствует заявленной категории» существенно важнее недостатка «Не работал кондиционер в гостинице»;
- 5) недостаток ««Гостиница не соответствует заявленной категории» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа»;
- 6) недостаток «Не работал кондиционер в гостинице» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа».

Алгоритм выполнения:

1. Ответы туристов с соответствующими баллами заносятся в матрицу парных сравнений недостатков в обслуживании туристов.
2. Осуществляется нормирование столбцов этой матрицы путем деления данных каждого столбца на сумму по этому столбцу.
3. Строится нормированная матрица парных сравнений недостатков в обслуживании туристов.
4. В нормированной матрице суммируются строки (графа 6 нормированной матрицы).
5. Устанавливается приоритетность мер по устранению недостатков. Для этого необходимо сумму по строкам нормированной матрицы делить на общую сумму по этому столбцу и полученное отношение умножают на 100% (графа 7 нормированной таблицы).

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения.

«хорошо», пороговый уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для подготовки докладов

1. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской



- Федерации. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
2. Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме.
  3. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
  4. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.
  5. Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии.
  6. Качество и конкурентоспособность в сфере туризма.
  7. Применение стандартов при управлении качеством туристских услуг и обслуживания.
  8. Сущность и значение сертификации туристских услуг.
  9. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии.
  10. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на туристском предприятии.

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично», повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо», пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Темы для подготовки эссе:

1. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии.
2. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на туристском предприятии.

Критерии оценки эссе:

«отлично», повышенный уровень

- во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя
- деление текста на введение, основную часть и заключение
- в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис
- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи
- для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком

«хорошо», пороговый уровень

- во введение четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя
- в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис
- заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части
- уместно используются разнообразные средства связи
- для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком

«удовлетворительно», пороговый уровень

- во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе
- в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно
- заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части
- недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи
- язык работы в целом не соответствует уровню IV курса.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

- во введение тезис отсутствует или не соответствует теме эссе
- в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы
- выводы не вытекают из основной части
- средства связи не обеспечивают связность изложения
- отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение
- язык работы можно оценить как «примитивный»

(любые два последних пункта соответствуют оценке «неудовлетворительно»)

Оценка не ставится:

- работа написана не по теме
- в работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника.

Темы для подготовки курсовых работ

1. Разработка системы менеджмента качества на туристском предприятии (на примере...).
2. Совершенствование системы управления качеством туристских услуг на предприятии (на примере....).
3. Совершенствование качества обслуживания потребителей на туристском предприятии (на примере...)
4. Совершенствование качества обслуживания клиентов в турагентстве (на примере...)
5. Разработка мероприятий по обеспечению качества услуг на туристском предприятии (на примере...)

Критерий:

Критерий оценки курсовой работы

Полнота раскрытия темы мах – 20 баллов

Структура изложения работы отражает обоснованность и логичность изложения материала мах – 10 баллов

Грамотное использование актуальной учебной и научной литературы, умение работать со статистической информацией мах – 10 баллов

Обоснованность и точность выводов мах – 20 баллов

Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов) мах – 15 баллов

Оригинальность текста мах – 10 баллов

Качество защиты курсовой работы (определяется по итогам защиты) мах – 15 баллов)

Сумма баллов - 100

Шкала перевода баллов в 5-балльную оценку

отлично - 91 – 100 баллов

хорошо - 75 – 90 баллов

удовлетворительно - 60-74 баллов

неудовлетворительно - 0 – 60 баллов

Подготовка конспекта по одному из вопросов:

- Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.
- Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
- Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, выделены ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к которым даны все необходимые пояснения. Приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы.

«хорошо», пороговый уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, прослеживается неясность и нечеткость изложения вопроса, выделены не все ключевые моменты вопроса.

Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к некоторым из которых не даны полные необходимые пояснения. Иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.

«удовлетворительно», пороговый уровень

В конспекте не полностью отражено содержание вопроса. В конспекте имеются нарушения логики изложения материала темы. Не выделены ключевые моменты темы. Конспект составлен небрежно и неграмотно. Не приведены иллюстрационные примеры.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Конспект не представлен.

#### 5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Актуальность проблемы управления качеством туристских услуг и обслуживания.
2. Основные понятия и определения в области качества.
3. Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме.
4. Многоаспектность качества услуг и обслуживания в туристской индустрии.
5. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации.
6. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Система обслуживания туристов.
7. Развитие требований к качеству в сфере туризма.
8. Сущность и цели управления качеством услуг и обслуживания.
9. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг и обслуживания.
10. Политика туристского предприятия в области качества.
11. Качество и конкурентоспособность в сфере туризма.
12. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг и обслуживания.
13. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме.
14. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
15. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
16. Статистические методы планирования и управления качеством.
17. Концепция Всеобщего менеджмента качества TQM.
18. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
19. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
20. Модель системы менеджмента качества на основе цикла Деминга.
21. Модели системы менеджмента качества, реализованные в международных премиях по качеству.
22. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.
23. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
24. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.
25. Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии.
26. Показатели качества услуг и качества обслуживания в туризме.
27. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.
28. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания.
29. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
30. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.
31. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
32. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
33. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
34. Элементы систем менеджмента качества.
35. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества на туристских предприятиях.
36. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
37. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества на туристских предприятиях.
38. Процесс сертификации систем менеджмента качества туристских предприятий.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены.

«хорошо», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Кобяк М.В.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие	Санкт-Петербург: Интермедия, 2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/30214.html">http://www.iprbookshop.ru/30214.html</a>
Л1.2	Колочева В.В.	Управление качеством услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/91462.html">http://www.iprbookshop.ru/91462.html</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Хамидулина Г.Р., Зинурова И.Р., Фролова И.А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/63977.html">http://www.iprbookshop.ru/63977.html</a>
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	MS Office			
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.3	MS WINDOWS			
6.3.1.4	NVDA			
6.3.1.5	Яндекс.Браузер			
6.3.1.6	LibreOffice			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			
6.3.2.3	КонсультантПлюс			

<b>7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>		
	деловая игра	
	лекция с применением презентации в MS Power Point	
	лекция-дискуссия	
	подготовка докладов, конспектов, эссе	
	решение ситуационных и практических задач	
	выполнение практических заданий	

<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
301 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---	---

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические указания по написанию эссе

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» - попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» - взвешивание.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе.

1. Титульный лист
2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. Очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.
3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса, его обоснование, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое.
4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

Методические указания по подготовке курсовой работы

Курсовая работа - самостоятельная учебно-методическая и научная работа студентов, выполняемая под руководством преподавателей кафедры по специальным предметам учебного плана.

Основной целью выполнения курсовой работы является развитие у студентов творческих способностей, навыков самостоятельной работы, связанной с поиском, систематизацией и обобщением научной и учебной литературы, нормативно-правовых документов по рассматриваемой теме (проблеме), овладение методами современных научных исследований, формирование умений анализировать и критически оценивать исследуемый научный и практический материал, умений формулировать выводы.

Процесс выполнения, оформления и защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор, обоснование и утверждение темы.
2. Определение научно-методологических основ курсовой работы (предмета и объекта исследования, цели и задач курсовой работы, понятийного аппарата, методов исследования).
2. Составление библиографии по теме курсовой работы.
3. Разработка плана (структуры) курсовой работы.
4. Сбор, анализ, обобщение теоретического материала по теме курсовой работы.
5. Изучение, систематизация теоретического материала, проведение практических исследований, обработка и анализ полученных данных.
6. Формулирование основных теоретических положений, практических выводов и рекомендаций.
7. Написание текста и оформление курсовой работы.
8. Сдача первого варианта текста курсовой работы научному руководителю.
9. Доработка курсовой работы по замечаниям научного руководителя и написание последнего (окончательного) варианта текста курсовой работы.
10. Сдача окончательно доработанного и оформленного текста курсовой работы с отзывом и оценкой от научного руководителя, на кафедру.
11. Подготовка к защите и защита курсовой работы.

Составление структуры курсовой работы - важный этап, от которого зависит четкость и логика всего раскрытия темы.

Выделяют следующие структурные элементы курсовой работы:

1. Титульный лист
2. Содержание (план)
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованных источников и литературы
7. Приложения (если имеются).

Титульный лист

На титульном листе необходимо указать: наименование министерства, университета, факультета, кафедры, тему курсовой работы, фамилию, имя, отчество автора, фамилию, инициалы и ученую степень (звание) научного руководителя, год и

место выполнения.

#### Содержание

Содержание представляет собой составленный в последовательном порядке список всех заголовков разделов и подразделов курсовой работы с указанием страниц, на которых соответствующий раздел (подраздел) начинается.

#### Введение

Во введении курсовой работы должно быть отражено:

- обоснование выбора темы, определяемое актуальностью темы в современных условиях;
- степень разработанности проблемы;
- цель курсовой работы и задачи, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- описание объекта и предмета исследования;
- использованные методы исследования;
- информационная база исследования;
- теоретическое и практическое значение проведенных исследований;
- краткое описание структуры курсовой работы.

Объем введения не должен превышать 2-3 страницы печатного текста.

#### Основная часть

В основной части курсовой работы рассматриваются теоретические основы темы, отражаются результаты практических исследований, приводятся выводы и предложения.

Текст основной части курсовой работы делится на разделы, подразделы, которые должны быть связаны между собой логическими переходами, обеспечивающимися краткими выводами.

В каждом разделе рассматривается отдельный вопрос (аспект) исследуемой проблемы, в подразделах - отдельные части вопроса. Обычно основная часть курсовой работы состоит из трех разделов.

В первом разделе курсовой работы, как правило, дается теоретическое обоснование темы посредством формулировки основных понятий, принципов, методов, касающихся данной темы, раскрытия их социально-экономического содержания, определения степени разработанности темы. В данном разделе необходимо раскрыть и критически рассмотреть позиции различных авторов, занимавшихся данной проблемой, изучить отдельные исследованные ими вопросы. Важным моментом данного раздела является определение собственной позиции по отношению к рассматриваемой проблеме.

Во втором разделе курсовой работы, на основе анализа результатов конкретного практического исследования, обобщения опыта конкретной организации, подтверждаются или опровергаются выдвинутые в первом разделе теоретические предположения.

Третий раздел должен содержать обобщение результатов теоретических и практических исследований и предложения и рекомендации по решению анализируемой проблемы.

В зависимости от особенностей выполняемой курсовой работы основная часть излагается в виде текста с аналитическими таблицами и иллюстрациями (схемами, фотографиями, графиками).

#### Заключение

В заключении курсовой работы подводятся итоги проведенному исследованию и содержатся обобщенное изложение основных аспектов рассмотренной проблемы и выводы. Выводы должны быть краткими и четкими, отражать суть содержания работы и практические рекомендации по решению изучаемой проблемы. Объем заключения должен быть 2,5-3 печатных страниц.

#### Список использованных источников и литературы

Список источников и литературы, использованных при написании курсовой работы, является обязательным элементом любой научной работы. В списке должно быть приведено библиографическое описание всей использованной, цитируемой или упомянутой в курсовой работе литературы. При этом в список можно включить и литературу, изученную, но не использованную напрямую при выполнении курсовой работы.