



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Учёным советом Высшей школы туризма и  
гостеприимства**

протокол № 3 от «23» октября 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.О.4 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И  
ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.02 Туризм*

направленность (профиль): *Государственное регулирование  
сферы туризма*

**Квалификация: *магистр***

*Год начала подготовки: 2021*

**Разработчик (и):**

должность	учёная степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	д-р геогр.н., доц. Афанасьев О.Е.
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	К.п.н., доцент Киреева Ю.А.

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	учёная степень и звание, ФИО
Директор Высшей школы туризма и гостеприимства	д-р экон.н., проф. Бушуева И.В.



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля) Б1.О.4 «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»

Дисциплина относится к первому блоку обязательной части программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 Туризм, направленности (профиля) «Государственное регулирование сферы туризма».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе обучения на предыдущих уровнях образования в сфере технологий разработки туристского продукта и оказания туристских услуг.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника, которыми он должен обладать:

- ОПК-3 – Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма, в части индикаторов достижения компетенции ОПК-3.1 (разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества), ОПК-3.2 (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), и ОПК-3.3 (внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, нормативно-правовых документов, а также подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг, ознакомлением с основными достижениями теории и практики менеджмента качества, приобретением практических навыков использования этих достижений во всех сферах деятельности туристско-экскурсионного предприятия. Основная задача дисциплины – обеспечение обучающихся теоретическими основами и формирование практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма. Структура дисциплины состоит из трёх тематических модулей: 1) Понятие, методология и инструментарий качества в сфере туристской деятельности; 2) Модели и стандарты управления качеством в туристской сфере; 3) Сертификация систем менеджмента качества в туризме и инновационные подходы к формированию качества туристских услуг.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: лекция с мультимедийным сопровождением и элементами научного диспута, Case-study, работа в малых группах, групповое обсуждение, а также самостоятельная работа обучающихся.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины студентами очной формы обучения составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., занятия лекционного типа – 12 ч., занятия семинарского типа – 12 ч., самостоятельная работа обучающихся – 72 ч., 10 ч. консультаций, 2 ч. промежуточная аттестация в форме зачета (1 семестр). Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе, в 1 семестре.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины студентами заочной формы обучения составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., занятия лекционного типа – 8 ч., занятия семинарского типа – 6 ч., самостоятельная работа обучающихся – 88 ч., 4 ч. консультаций, 2 ч. промежуточная аттестация в форме зачета (3 семестр). Преподавание дисциплины ведётся на 1 и 2 курсах, во 2 и 3 семестрах.



Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме семинарских и практических занятий, презентаций по темам, промежуточная аттестация в форме зачета.

Результаты освоения дисциплины должны быть в дальнейшем использованы при подготовке к ГИА.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма		
1.1	ОПК-3.1	Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
1.2	ОПК-3.2	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
1.3	ОПК-3.3	Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

## 3. Место дисциплины (модуля) в ОПОП

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе обучения на предыдущих уровнях образования в сфере технологий разработки туристского продукта и оказания туристских услуг.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке к ГИА.

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы / 108 акад.часов (1 зачётная единица соответствует 36 академическим часам).

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	12	12
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Семинары	8	8
	Лабораторные работы	–	–
	Практические занятия	4	4
1.3	Консультации	10	10
1.4	Форма промежуточной аттестации	2 зачет	2 зачет
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час з.е.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
		3	3



Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			2	3
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	8	2	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:		–	6
	<i>Семинары</i>	4	–	4
	<i>Лабораторные работы</i>	–	–	–
	<i>Практические занятия</i>	2	–	2
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации	2 зачет	–	2 зачет
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>88</b>	<b>32</b>	<b>56</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>72</b>
	час			
	з.е.	3	1	2



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

*Для очной формы обучения:*

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся		
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации				
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения			
1. Понятие, методология и инструментарий качества в сфере туристской деятельности	Л.1.1: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	1	Лекция с мультимедийным сопровождением							2	групповая	6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными ресурсами	
	СЗ-1: Модель восприятия потребителем качества услуги					2	Решение кейсов, работа в малых группах					6	Работа с кейсами	
	<b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1</b>	<b>СЗ-1: Модель восприятия потребителем качества услуги (Критерии оценивания: разработка Case-study, презентация результатов работы в малых группах, участие в обсуждении результатов) – max 10 баллов</b>												
	Л.1.2: Методологические основы управления качеством в сфере туризма	1	Лекция с мультимедийным сопровождением								2	групповая	6	Проработка теоретического и практического материала из рекомендованных источников
	СЗ-2: Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества»					2	Разбор кейс-практик с обсуждением							
	Л.1.3: Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг и качеством обслуживания	2	Лекция-визуализация										6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	<b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2</b>	<b>СЗ-2: Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества» (Критерии оценивания: выполнение case-задания согласно заданному алгоритму, обсуждении результатов) – max 10 баллов</b>												



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения		
2. Модели и стандарты управления качеством в туристской сфере	Л.2.1: Система международных стандартов на системы менеджмента	2	Лекция с мультимедийным сопровождением									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	СЗ-3: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги			2	Практическая работа								
	<b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3</b>	СЗ-3: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги (Критерии оценивания: выполнение практического задания, отчетные материалы по итогам) – max 10 баллов											
	Л.2.2: Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 в туристских организациях	1	Лекция с мультимедийным сопровождением							2	групповая	6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	Л.2.3: Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM в туристской фирме	1	Лекция с мультимедийным сопровождением							2	групповая	6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	СЗ-4: Практическое усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности			2	Практическая работа – разработка проекта								
	Л.2.4: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы	2	Кейс-лекция с визуализацией									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
СЗ-5: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000					2	Семинар – заслушивание докла-							



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения		
							дов						
3. Сертификация систем менеджмента качества в туризме и инновационные подходы к формированию качества туруслуг	Л.3.1: Сертификация в области туризма	1	Лекция с мультимедийным сопровождением							2	групповая	6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, информационными источниками
	СЗ-6: Сертификация услуг туристского предприятия					2	Кейс-диспут						
	Л.3.2: Инновационные технологии формирования качества туристской услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4	СЗ-4: Практическое усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности (Критерии оценивания: выполнение практического задания) – max 10 баллов; СЗ-5: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000 (Критерии оценивания: участие в семинаре и обсуждении докладов, отчетные материалы по итогам) – max 10 баллов; СЗ-6: Сертификация услуг туристско-экскурсионного предприятия (Критерии оценивания: участие в кейс-диспуте, участие в обсуждении, формулирование проблемных вопросов) – max 15 баллов											
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 ч.											12	Подготовка к зачету	



Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся		
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации				
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения			
<b>Семестр 1</b>														
1. Понятие, методология и инструментарий качества в сфере туристской деятельности	Л.1.1: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	2	Лекция с мультимедийным сопровождением							2	групповая	32	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными ресурсами	
	<b>Семестр 2</b>													
	СЗ-1: Модель восприятия потребителем качества услуги					1	Решение кейсов, работа в малых группах						6	Работа с кейсами
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1	СЗ-1: Модель восприятия потребителем качества услуги (Критерии оценивания: разработка Case-study, презентация результатов работы в малых группах, участие в обсуждении результатов) – max 10 баллов												
	Л.1.2: Методологические основы управления качеством в сфере туризма												6	Проработка теоретического и практического материала из рекомендованных источников
	СЗ-2: Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества»					1	Разбор кейс-практик с обсуждением							
	Л.1.3: Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг и качеством обслуживания	1	Лекция-визуализация										6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2	СЗ-2: Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества» (Критерии оценивания: выполнение case-задания согласно заданному алгоритму, обсуждении результатов) – max 10 баллов													





Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся		
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации				
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения			
2. Модели и стандарты управления качеством в туристской сфере	Л.2.1: Система международных стандартов на системы менеджмента	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками	
	СЗ-3: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги			1	Практическая работа									
	<b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3</b>	СЗ-3: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги (Критерии оценивания: выполнение практического задания, отчетные материалы по итогам) – max 10 баллов												
	Л.2.2: Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 в туристских организациях												6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	Л.2.3: Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM в туристской фирме	1	Лекция с мультимедийным сопровождением										6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	СЗ-4: Практическое усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности				1	Практическая работа – разработка проекта								
	Л.2.4: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы	1	Кейс-лекция с визуализацией										6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
СЗ-5: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000						1	Семинар – заслушивание докла-							



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации		акад. час.	Форма проведения
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения				
							дов						
3. Сертификация систем менеджмента качества в туризме и инновационные подходы к формированию качества туруслуг	Л.3.1: Сертификация в области туризма	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, информационными источниками
	СЗ-6: Сертификация услуг туристско-экскурсионного предприятия					1	Кейс-диспут						
	Л.3.2: Инновационные технологии формирования качества туристской услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4	СЗ-4: Практическое усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности (Критерии оценивания: выполнение практического задания) – max 10 баллов; СЗ-5: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000 (Критерии оценивания: участие в семинаре и обсуждении докладов, отчетные материалы по итогам) – max 10 баллов; СЗ-6: Сертификация услуг туристско-экскурсионного предприятия (Критерии оценивания: участие в кейс-диспуте, участие в обсуждении, формулирование проблемных вопросов) – max 15 баллов											
Консультации									2	Групповая			
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 ч.											2	Подготовка к зачету	



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоёмкость в акад.ч. (очная/заочная формы)	Учебно-методическое обеспечение
1	Л.1.1: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления (6/32)	24/50  1. <b>Бай, Т.В.</b> Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм»: монография / Бай Т.В. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-2140-4. — URL: <a href="https://book.ru/book/926593">https://book.ru/book/926593</a> 2. <b>Баумгартен, Л.В.</b> Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-406-04687-6. — URL: <a href="https://book.ru/book/919253">https://book.ru/book/919253</a> 3. <b>Антонова, И.И.</b> Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества : учебное пособие / Антонова И.И. — Москва : Русайнс, 2018. — 133 с. — ISBN 978-5-4365-2532-7. — URL: <a href="https://book.ru/book/929431">https://book.ru/book/929431</a> 4. <b>Чудновский, А.Д.</b> Менеджмент туризма (Ростуризм) : учебник / Чудновский А.Д., Жукова М.А., Зайцева Н.А., Королев Н.В. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-4365-0133-8. — URL: <a href="https://book.ru/book/916528">https://book.ru/book/916528</a>
	СЗ-1: Модель восприятия потребителем качества услуги (6/6)	
	Л.1.2: Методологические основы управления качеством в сфере туризма (6/6)	
	Л.1.3: Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг и качеством обслуживания (6/6)	
2	Л.2.1: Система международных стандартов на системы менеджмента (6/6)	24 / 24  1. <b>Бай, Т.В.</b> Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм»: монография / Бай Т.В. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-2140-4. — URL: <a href="https://book.ru/book/926593">https://book.ru/book/926593</a> 2. <b>Баумгартен, Л.В.</b> Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-406-04687-6. — URL: <a href="https://book.ru/book/919253">https://book.ru/book/919253</a> 3. <b>Васильева, Н.Д.</b> Системы менеджмента качества и их сертификация : монография / Васильева Н.Д. — Москва : Русайнс, 2018. — 161 с. — ISBN 978-5-4365-2438-2. — URL: <a href="https://book.ru/book/929723">https://book.ru/book/929723</a> 4. <b>Вячеславова, О.Ф.</b> Системы менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение. Бакалавриат. Магистратура : учебное пособие / Вячеславова О.Ф., Зайцев С.А., Ларцева Т.А. — Москва : Русайнс, 2019. — 204 с. — ISBN 978-5-4365-3647-7. — URL: <a href="https://book.ru/book/932982">https://book.ru/book/932982</a>
	Л.2.2: Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 в туристских организациях (6/6)	
	Л.2.3: Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM в туристской фирме (6/6)	
	Л.2.4: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы (6/6)	



№ п/п	Тема, трудоёмкость в акад.ч. (очная/заочная формы)	Учебно-методическое обеспечение
3	Л.3.1: Сертификация в области туризма (6/6)	12 / 12 1. <b>Ильин, В.В.</b> Система управления качеством. Российский опыт : учебное пособие / Ильин В.В. — Москва : Теревинф, 2015. — 221 с. — ISBN 978-5-9684-0274-1. — URL: <a href="https://book.ru/book/923199">https://book.ru/book/923199</a> 2. <b>Ефимов, В.В.</b> Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Ефимов В.В. — Москва : КноРус, 2020. — 225 с. — ISBN 978-5-406-07452-7. — URL: <a href="https://book.ru/book/932680">https://book.ru/book/932680</a> 3. <b>Гладилин, В.А.</b> Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / Гладилин В.А. — Москва : Русайнс, 2019. — 119 с. — ISBN 978-5-4365-1999-9. — URL: <a href="https://book.ru/book/933568">https://book.ru/book/933568</a> 4. Управление качеством : учебник / Зайцев С.А. под общ. ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. — 421 с. — (для бакалавров и магистров). — ISBN 978-5-406-05940-1. — URL: <a href="https://book.ru/book/927831">https://book.ru/book/927831</a> 5. <b>Бай, Т.В.</b> Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм» : монография / Бай Т.В. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-2140-4. — URL: <a href="https://book.ru/book/926593">https://book.ru/book/926593</a> 6. <b>Прикладные аспекты менеджмента качества:</b> Монография / Шмелева А.Н. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 84 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-012128-4 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/556000">http://znanium.com/catalog/product/556000</a>
	Л.3.2: Инновационные технологии формирования качества туристской услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями (6/6)	
4	Промежуточная аттестация (12/2) (зачет)	12 / 2 1. <b>Бай, Т.В.</b> Комплексные системы управления качеством в туриндустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм» : монография / Бай Т.В. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-2140-4. — URL: <a href="https://book.ru/book/926593">https://book.ru/book/926593</a> 2. <b>Гладилин, В.А.</b> Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / Гладилин В.А. — Москва : Русайнс, 2019. — 119 с. — ISBN 978-5-4365-1999-9. — URL: <a href="https://book.ru/book/933568">https://book.ru/book/933568</a> 3. <b>Прикладные аспекты менеджмента качества:</b> Монография / Шмелева А.Н. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 84 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-012128-4 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/556000">http://znanium.com/catalog/product/556000</a>



## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание	Индикаторы освоения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или её части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	<b>ОПК-3.</b> Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	<b>ОПК-3.1.</b> Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	<b>Раздел 2.</b> Модели и стандарты управления качеством в туристской сфере	Понятие модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальные и международные стандарты качества, применяемые в туристской сфере	Разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия	Навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества
2		<b>ОПК-3.2.</b> 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	<b>Раздел 3.</b> Сертификация систем менеджмента качества в туризме и инновационные подходы к формированию качества туруслуг	Понятие, сущность и содержание процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве	Определять и обосновывать процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, использовать на практике методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве	Навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве
3		<b>ОПК-3.3</b> Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	<b>Раздел 1.</b> Понятие, методология и инструментарий качества в сфере туристской деятельности	Понятие системы управления качеством туруслуг, методологию внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия	Правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения	Навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание понятия системы управления качеством туруслуг, методологии внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия.</p> <p>Умение правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения.</p> <p>Владение навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма</p>	<p>Семинар в форме решения кейсов, работы в малых группах</p>	<p>Обучающийся демонстрирует знание и понимание понятия системы управления качеством туруслуг, методологии внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия.</p> <p>Демонстрирует умение правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения.</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма</p>	<p>Формирование навыков внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма</p>
<p>Знание понятия модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальных и международных стандартов качества, применяемых в туристской сфере.</p> <p>Умение разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p>Владение навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества</p>	<p>Практические работы в форме выполнения исследовательского задания по алгоритму и практической работы – разработки проекта</p>	<p>Обучающийся демонстрирует знание понятия модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальных и международных стандартов качества, применяемых в туристской сфере.</p> <p>Демонстрирует умение разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества</p>	<p>Формирование способности разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества</p>
<p>Знание понятия, сущности и содержания процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методов и способов выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве.</p> <p>Умение определять и обосновывать процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, использовать на практике методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве.</p> <p>Владение навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве</p>	<p>Семинар в форме кейс-диспута с обсуждением</p>	<p>Обучающийся демонстрирует знание понятия, сущности и содержания процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методов и способов выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве.</p> <p>Демонстрирует умение определять и обосновывать процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, использовать на практике методы и способы выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве.</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение практическими навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве</p>	<p>Формирование навыков оценки качества 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</p>



### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:

1 задание текущего контроля (0-10 баллов)

2 задание текущего контроля (0-10 баллов)

3 задание текущего контроля (0-10 баллов)

4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

- 71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;
- 62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;
- 51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;
- 50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					



## Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

### *Средство оценивания – кейсы*

Организационные формы: case-study, кейс-практика, кейс с обсуждением, кейс-диспут. Кейс – технология проблемно-ситуативного обучения с использованием ситуативных описаний, практических ситуаций. Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определённому формату и предназначенное для обучения обучающихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями. Кейсовая технология (метод) обучения – это обучение действием.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии кейсов:

- 1) участие в дискуссии или презентации, измеренное уровнем активности обучающихся;
- 2) за подготовленные письменные работы, в т.ч. предварительные решения и итоговые обобщения;
- 3) за содержательную активность в дискуссии, обсуждении в малой группе, или публичной (устной) презентации.

### *Критерии оценивания работы по этапам занятия*

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл при использовании 5- или 10-балльной шкалы</i>	
Активность работы на занятии	1	2
Быстрота выполнения заданий	1	2
Краткость и чёткость изложения	1	2
Этика общения	1	2
Отбор информации	1	2
Штрафные баллы (нарушение правил выполнения кейса, некорректность поведения и т.д.)	- 1...3	-1...5
Итого:	5	10

### *Средство оценивания – кейс-диспут, дискуссия*

Организационные формы: панельная дискуссия, case-диспут. Семинар-диспут – это специально подготовленный и организованный научный спор на актуальную тему, в котором участвуют две или более стороны, отстаивающие свои позиции. Целью проведения диспута является формирование компетенций оценочных суждений, утверждение мировоззренческих позиций. Основными действующими лицами на семинаре-диспуте выступают: докладчик, оппонент (критик), эксперт, «провокатор», ассистент, наблюдатель и другие. Результатами семинара-диспута должны стать сформировавшиеся у обучающихся знания и навыки, а также умение аргументировано отстаивать собственную точку зрения на рассматриваемую проблематику.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии диспута:

- 1) глубина поставленных и рассмотренных сторонами вопросов;
- 2) насколько верными были ответы и качество этих ответов;
- 3) активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, обучающихся и занятия в целом.





*Критерии оценивания работы по этапам занятия*

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл при использовании 5- или 10-балльной шкалы</i>	
Общая активность работы в ходе дискуссии	1	2
Уровень подготовки к дискуссии, ориентирование в обсуждаемых вопросах	1	2
Краткость, аргументированность и чёткость изложения собственной точки зрения, подкрепление ее сопроводительными материалами	1	2
Ролевое участие в дискуссии, способность переключать внимание и соблюдать тематический тренд дискуссии	1	2
Способность подготовить обобщающие материалы по итогам дискуссии, сделать выводы	1	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	- 1...3	-1...5
Итого:	5	10

*Средство оценивания – практическая работа*

Практическая работа – средство оценивания, заключающееся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических и/или практических основ учебной дисциплины, освоения компетенций в виде приобретения умений и навыков, опыта деятельности.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии практической работы:

- 1) полнота и качество выполнения задания согласно обозначенному алгоритму действий;
- 2) творческий подход при выполнении заданий практической работы;
- 3) широта и качество привлекаемых источников информации для выполнения задания.

*Критерии оценивания работы по этапам занятия*

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл при использовании 5- или 10-балльной шкалы</i>	
обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок, представление результатов на групповом семинаре	5	10
обучающийся выполнил требования частично, допущены 2-3 недочета, представление результатов на групповом семинаре	4	8
обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки	3	6
обучающийся выполнил работу не полностью или объ-	2	4



ем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов, непредставление результатов на групповом семинаре		
не полное, несвоевременное выполнение задания, непредставление результатов на групповом семинаре	1	2
Штрафные баллы (за несвоевременность сдачи выполненной работы, пропуск отчетного занятия и т.п.)	- 1...3	-1...5
Итого:	5	10

### 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	1. Понятие, методология и инструментарий качества в сфере туристской деятельности	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 Семинар – решение кейсов, работа в малых группах (10 баллов)  КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 Семинар - разбор кейс-практик с обсуждением (10 баллов)	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является полное и содержательное изложение мнения по материалу в устной форме
2	2. Модели и стандарты управления качеством в туристской сфере	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 Практическая работа – выполнение исследовательского практического задания (10 баллов)	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является полное и содержательное изложение мнения по материалу в устной форме и в виде представления материала в процессе дискуссионного обсуждения
3	3. Сертификация систем менеджмента качества в туризме и инновационные подходы к формированию качества туруслуг	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 Практическая работа – Разработка проектного задания (10 баллов) Семинар – заслушивание докладов с обсуждением (10 баллов) Семинар – кейс-диспут (15 баллов)	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является подготовка необходимого материала и участие в диспуте, выполнение проектного задания

#### Примеры заданий для текущего контроля успеваемости

##### КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1

Семинар в форме разбора кейс-практик, работы в малых группах, по теме: «Модель восприятия потребителем качества услуги».

Задание: рассмотреть существующие модели восприятия потребителем качества услуги. На примере отзывов на ресурсе TripAdvisor составить аналитические диаграммы отзывов о качестве услуг туристских продуктов, потребленных туристами, оставившими отзыв о дестинации / турфирме по варианту.



### КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2

Практическая работа в форме решения кейсов с обсуждением, на тему: Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества».

Задание: изучить механизмы Развертывание функций качества и сущность концепции «дома качества» на примере практики крупнейших туристских операторов РФ.

### КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3

Практическая работа в форме исследовательского задания, на тему: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги.

Задание: с помощью механизмов анкетирования и соцопроса выявить степень удовлетворенности потребителей туристских услуг одной из туристско-экскурсионных фирм. Определить приемы и механизмы анализа удовлетворенности потребителя, составить аналитический отчет по результатам исследования.

### КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4

Практическая работа в форме разработки проектного задания по теме: «Практическое усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности»

Задание: рассмотреть существующую производственную систему туристского предприятия (согласно варианту). На основе принципов TQM предложить собственную концепцию повышения его конкурентоспособности на рынке туристских услуг региона.

Семинар в форме заслушивания докладов с обсуждением по теме: «Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000».

Задание: подготовить, согласно варианту, доклад о сущностном содержании и особенностях применения в практике туристской деятельности стандарта из семейства ИСО 9000. Привести примеры использования этого стандарта в деятельности конкретного тур-предприятия.

Семинар в форме кейс-диспута на тему: «Сертификация услуг туристско-экскурсионного предприятия».

Задание: ознакомиться с понятием и историей сертификации туристско-экскурсионной деятельности в России. Составить обоснования необходимости или отсутствия таковой для тех или иных видов и форм туристской деятельности. Принять участие в дискуссии по этим вопросам.

### Примеры заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

#### Тесты

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

- а. три
- б. пять
- в. восемь.



2. Завершите утверждение: «Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и ...»
  - а. организационно
  - б. информационно
  - в. систематически.
  
3. Основной смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в ...
  - а. управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой
  - б. своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
  - в. принятии необходимого управленческого решения "во-время"
  
4. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются
  - а. требования безопасности
  - б. требования точности и своевременности исполнения
  - в. требования типичности для данной конкретной территории
  
5. Сколько групп показателей качества продукции предусматривают Международные стандарты ИСО ?
  - а. четыре
  - б. семь
  - в. десять
  
6. Какой «Звезде качества» соответствует мотивация путём материального стимулирования работников?
  - а. 1-ой.
  - б. 2-ой.
  - в. 3-ей.
  
7. Что является основной функцией процедуры сертификации продукции и услуг?
  - а. Повышение качества.
  - б. Выявление брака.
  - в. Подтверждение качества.
  
8. Как называется результат деятельности фирмы, который может быть представлен товарами и услугами?
  - а. Качество.
  - б. Продукция.
  - в. Конкурентоспособность.
  
9. Что определяет квалиметрия?
  - а. Количественные оценки качественных характеристик товара.
  - б. Качественные оценки количественных характеристик товара.
  - в. Показатели эталона качества.
  
10. Основными направлениями стандартов ИСО 9000 являются:



- а. Развитие менеджмента качества.
- б. Защита прав потребителей.
- в. Оба варианта.

11. Вы являетесь руководителем турфирмы. Разработку нового турпродукта Вы начнёте с:
- а. Разработки стандартов.
  - б. Планирования уровня качества.
  - в. Маркетинговых исследований рынка.

### Контрольные вопросы по дисциплине

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
26. Общая характеристика системы управления качеством на основе стандартов ISO серии 14000.
27. Основные технико-экономические показатели улучшения качества услуг.
28. Прогнозирование спроса на услуги туризма.
29. Опыт управления качеством в России.
30. Опыт управления качеством за рубежом.
31. Общая характеристика системы управления качеством TQM.
32. Общая характеристика системы управления качеством на основе стандартов серии ISO 9000.
33. Основные этапы развития систем качества. Звезда качества.
34. Опыт управления качеством в Японии.
35. Европейский опыт управления качеством в туризме.
36. Объекты и факторы управления качеством услуг туризма.



37. Общая характеристика системы статистического управления качеством (SQС).
38. Общая характеристика системы управления качеством Тейлора. Система Тейлора как основа менеджмента качества.
39. Цели и критерии управления качеством услуг туризма.
40. Роль качества в современном социуме. Понятие качества услуг.
41. Понятие качества услуг. Факторы, определяющие воспринимаемое потребителем качество услуг. Субъективность восприятия потребителем качества услуг.
42. Особенности восприятия качества услуг туризма. Продукция как составная часть услуги туризма.
43. Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Градация качества.
44. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.
45. Концепция всеобщего управления качеством.
46. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защита прав потребителей.
47. Методы определения показателей качества.
48. Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг.
49. Методы прогнозирования спроса на услуги.
50. Анализ факторов, определяющих качество услуг туризма, с помощью диаграммы Исикава.
51. Классификация показателей качества и методы их определения.
52. Принципы менеджмента качества.
53. Функции и методы менеджмента качества услуг.
54. Инструменты качества.
55. Концепция домика качества.
56. Метод «Шесть сигм».
57. Модели системы менеджмента качества.
58. Процессный подход к управлению качеством (стандарт ИСО 9001:2000).
59. Элементы системы менеджмента качества.
60. Роль внутреннего аудита в управлении качеством услуг туризма.
61. Роль измерений удовлетворенности потребителей качеством услуг туризма.
62. Информационные технологии в управлении качеством.
63. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей среды.
64. Особенности системы менеджмента качества операторских и агентских услуг.
65. Особенности системы менеджмента качества услуг гостиниц.
66. Особенности системы менеджмента качества услуг предприятий питания.
67. Особенности системы менеджмента качества экскурсионных услуг.
68. Структура затрат и управление затратами на качество услуг туризма.
69. Методы управления качеством услуг в туризме.
70. Механизм современного УКП.
71. Анализ факторов, определяющих качество, с помощью диаграмм Парето.
72. Характеристика экспертных методов управления качеством.
73. Сертификация систем менеджмента качества. Цели, порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации.
74. Модели сертификации.
75. Этапы сертификации систем качества, продукции и услуг.
76. Критерии моделей делового совершенства: международные, европейская и российская премии и конкурсы в области качества.
77. Опыт участия российских и зарубежных организаций туризма в конкурсах в области качества.
78. Критерии эффективности УКП.
79. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг на международном уровне, определяемые стандартами ISO серии 9000.



80. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг на международном уровне, определяемые стандартами ISO серии 14000.

### **Тематика докладов и вопросов, выносимых на самостоятельную работу**

#### *Блок 1. Роль качества в современном социуме. Понятие качества услуг.*

1. Роль качества в современном социуме. Понятие качества услуг.
2. Понятие качества услуг. Факторы, определяющие воспринимаемое потребителем качество услуг. Субъективность восприятия потребителем качества услуг.
3. Особенности восприятия качества услуг туризма. Продукция как составная часть услуги туризма.
4. Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Градация качества.

#### *Блок 2. Эволюция управления качеством в России и за рубежом.*

1. Эволюция управления качеством в России
2. Эволюция управления качеством за рубежом.
3. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.
4. Концепция всеобщего управления качеством.
5. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защита прав потребителей.

#### *Блок 3. Методы определения показателей качества.*

1. Методы определения показателей качества.
2. Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг.
3. Методы прогнозирования спроса на услуги.
4. Анализ факторов, определяющих качество услуг туризма, с помощью диаграммы Исикава.
5. Классификация показателей качества и методы их определения.

#### *Блок 4. Менеджмент качества.*

1. Принципы менеджмента качества.
2. Функции и методы менеджмента качества услуг.
3. Инструменты качества.
4. Концепция домика качества.
5. Метод «Шесть сигм».
6. Модели системы менеджмента качества.
7. Процессный подход к управлению качеством (стандарт ИСО 9001:2000).
8. Элементы системы менеджмента качества.
9. Роль внутреннего аудита в управлении качеством услуг туризма.
10. Роль измерений удовлетворенности потребителей качеством услуг туризма.
11. Управление качеством проекта.
12. Информационные технологии в управлении качеством.
13. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей среды.
14. Особенности системы менеджмента качества операторских и агентских услуг.
15. Особенности системы менеджмента качества услуг гостиниц.
16. Особенности системы менеджмента качества услуг предприятий питания.
17. Особенности системы менеджмента качества экскурсионных услуг.
18. Структура затрат и управление затратами на качество услуг туризма.
19. Методы управления качеством услуг в туризме.
20. Механизм современного УКП.
21. Анализ факторов, определяющих качество, с помощью диаграмм Парето.



## 22. Характеристика экспертных методов управления качеством.

### *Блок 5. Сертификация систем менеджмента качества*

1. Сертификация систем менеджмента качества. Цели, порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации.
2. Модели сертификации.
3. Этапы сертификации систем качества, продукции и услуг.
4. Критерии моделей делового совершенства: международные, европейская и российская премии и конкурсы в области качества.
5. Опыт участия российских и зарубежных организаций туризма в конкурсах в области качества.
6. Критерии эффективности УКП.
7. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг на международном уровне, определяемые стандартами ISO серии 9000.
8. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг на международном уровне, определяемые стандартами ISO серии 14000.

### **7.4. Содержание занятий семинарского типа**

#### **Занятие семинарского типа 1**

Вид занятия семинарского типа: Решение кейсов, работа в малых группах.

Тема занятия: Модель восприятия потребителем качества услуги.

Целью занятия семинарского типа является закрепление представлений о понятии и восприятии потребителем качества услуг.

#### **Занятие семинарского типа 2**

Вид занятия семинарского типа: Разбор кейс-практик с обсуждением.

Тема занятия: Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества».

Целью занятия семинарского типа является закрепление понимания концепции «дома качества».

#### **Занятие семинарского типа 3**

Вид занятия семинарского типа: Практическая работа.

Тема занятия: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги.

Целью занятия семинарского типа является закрепление навыка исследования удовлетворенности потребителя туристской услуги.

#### **Занятие семинарского типа 4**

Вид занятия семинарского типа: Практическая работа – разработка проекта

Тема занятия: Практическое усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности.

Целью занятия семинарского типа является закрепление навыка усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности.

#### **Занятие семинарского типа 5**

Вид занятия семинарского типа: Семинар – заслушивание докладов





Тема занятия: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний о международной системе стандартов

### **Занятие семинарского типа 6**

Вид занятия семинарского типа: Кейс-диспут

Тема занятия: Сертификация услуг туристского предприятия.

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний о сертификации услуг туристского предприятия.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

#### **8.1. Основная литература**

1. **Бай, Т.В.** Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии. Учебное пособие для направления подготовки «туризм» : монография / Бай Т.В. — Москва : Русайнс, 2018. — 173 с. — ISBN 978-5-4365-2140-4. — URL: <https://book.ru/book/926593>
2. **Баумгартен, Л.В.** Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-406-04687-6. — URL: <https://book.ru/book/919253>
3. **Ильин, В.В.** Система управления качеством. Российский опыт : учебное пособие / Ильин В.В. — Москва : Теревинф, 2015. — 221 с. — ISBN 978-5-9684-0274-1. — URL: <https://book.ru/book/923199>
4. **Ефимов, В.В.** Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Ефимов В.В. — Москва : КноРус, 2020. — 225 с. — ISBN 978-5-406-07452-7. — URL: <https://book.ru/book/932680>
5. **Прикладные аспекты менеджмента качества:** Монография / Шмелева А.Н. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 84 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-012128-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/556000>

#### **8.2. Дополнительная литература**

1. **Антонова, И.И.** Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества : учебное пособие / Антонова И.И. — Москва : Русайнс, 2018. — 133 с. — ISBN 978-5-4365-2532-7. — URL: <https://book.ru/book/929431>
2. **Васильева, Н.Д.** Системы менеджмента качества и их сертификация : монография / Васильева Н.Д. — Москва : Русайнс, 2018. — 161 с. — ISBN 978-5-4365-2438-2. — URL: <https://book.ru/book/929723>
3. **Вячеславова, О.Ф.** Системы менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение. Бакалавриат. Магистратура : учебное пособие / Вячеславова О.Ф., Зайцев С.А., Ларцева Т.А. — Москва : Русайнс, 2019. — 204 с. — ISBN 978-5-4365-3647-7. — URL: <https://book.ru/book/932982>
4. **Гладилин, В.А.** Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / Гладилин В.А. — Москва : Русайнс, 2019. — 119 с. — ISBN 978-5-4365-1999-9. — URL: <https://book.ru/book/933568>



5. Управление качеством : учебник / Зайцев С.А. под общ. ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. — 421 с. — (для бакалавров и магистров). — ISBN 978-5-406-05940-1. — URL: <https://book.ru/book/927831>
6. **Чудновский, А.Д.** Менеджмент туризма (Ростуризм) : учебник / Чудновский А.Д., Жукова М.А., Зайцева Н.А., Королев Н.В. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-4365-0133-8. — URL: <https://book.ru/book/916528>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1 Электронная библиотечная система Znanium.com
- 2 Электронная библиотечная система book.ru
- 3 Официальный сайт Ростуризма РФ <http://www.russiatourism.ru/>

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

#### Программное обеспечение

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office

#### Современные профессиональные базы данных

1. База данных «Открытые данные Ростуризма – наборы данных»: <http://opendata.russiatourism.ru/opendata>
2. База данных «TourisTerm» (терминологическая база данных переводчиков Всемирной туристской организации): <http://www.unwto.org/WebTerm6/UI/index.xsl>

#### Информационные справочные системы

1. Информационная справочная система «Международная сеть устойчивых туристических обсерваторий (INSTO)»: <http://insto.unwto.org/>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

#### *Занятия лекционного типа.*

*Лекция-презентация* - это традиционно вузовская учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы.

*Проблемная лекция* характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, ис-



следовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

#### ***Занятия семинарского типа.***

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров- круглых столов, а также практических занятий в форме проектных сессий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

#### ***Самостоятельная работа обучающихся.***

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка проекта,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.



### 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащённых соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска