

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

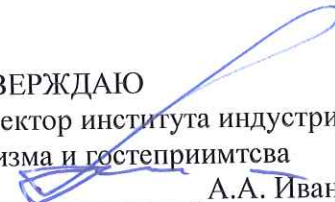
Проректор

 А.М. Каткова

«28» 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии
туризма и гостеприимства

 А.А. Иванцов

«28» 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.02.ДВ.04.01 Управление качеством услуг в туризме

направление подготовки: 43.03.02 Туризм
направленность (профиль): Технологии туроператорской и турагентской деятельности

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	180 час. / 5 ЗЕ	
Курс	IV	V
Учебный семестр	8	9
Форма промежуточной аттестации	ЭКЗАМЕН	

Москва, 2023


Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Управление качеством услуг в туризме» (2020 год набора) составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 516, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСИТ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «Технология и организация турагентских и туроператорских услуг».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «Технологии туроператорской и турагентской деятельности».

Разработчик(и) рабочей программы:

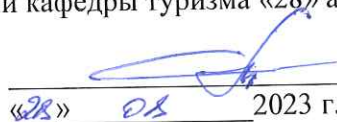
Профессор кафедры туризма
д-р. экон. наук, профессор


«28» 08 2023 г.

Д.Н. Ермаков

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры туризма «28» августа 2023 г., протокол № 1.

И.о. заведующего кафедрой
туризма, канд. пед. наук, доцент


«28» 08 2023 г.

А.М. Каткова

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса


«28» 08 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела
обеспечения и контроля
качества образовательного
процесса


«28» 08 2023 г.

О.В. Крылова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является формирование комплекса теоретических и практических знаний, умений и навыков по разработке и внедрению элементов системы управления качеством в общую систему управления туристского предприятия, обеспечивающих достижение конкурентных преимуществ.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. ознакомление со специальной терминологией и спецификой подходов к «философии» качества и существующих систем управления качеством;
2. определение роли и места системы управления качеством в современной туристской индустрии;
3. обучение практическим приемам анализа систем управления качеством оказания услуг на предприятиях сферы туризма;
4. овладение приемами и методами исследования, мониторинга и реализации лучших образцов методик управления качеством услуг в туристской индустрии с целью получения конкурентных преимуществ;
5. обеспечение комплексного, системного подхода при решении стратегических и оперативных задач в области управления качеством предоставления услуг на предприятиях туристской индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02.ДВ.04.01 Управление качеством услуг в туризме изучается обучающимися в рамках Б1.В.ДВ.01 Элективные дисциплины, в т.ч. дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1) модуля ОПОП ВО на протяжении 8-го учебного семестра и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами модуля Б1.О.04 Технологический модуль Б1.О.04.04 «Организация турагентской деятельности» и Б1.О.04.03 «Туристско-рекреационное проектирование».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3, ПК-3

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
1	2	3
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в	Знать: основные экономические механизмы, определяющие поведение субъектов рыночного хозяйства Уметь:

	соответствии с международными и национальными стандартами	самостоятельно решать конкретные экономические задачи Иметь практический опыт: самостоятельного решения конкретных экономических задач
ПК-3 Способен разработать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	<p>ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</p> <p>ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг</p> <p>ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов</p>	<p>Знать:</p> <p>основные правила, методы для разработки технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно коммуникативных технологий</p> <p>Уметь:</p> <p>использовать методы и приемы планирования, организации и мотивации деятельности сотрудников; определяет производственно-экономические показатели предприятия туристской сферы</p> <p>Иметь практический опыт: организации работы исполнителей проектов в туристской сфере</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8 семестр												
1.	Раздел: Основные положения и теоретические предпосылки систем управления качеством	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
1.1.	Тема: Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Этапы развития систем управления качеством.	23	8	4	4			15		ПТЗ.О		ОПК-3, ПК-3
1.2.	Тема: Терминология управления качеством и современные концепции его управления.	23	8	4	4			15		ПТЗ.Т		ОПК-3, ПК-3
1.3.	Тема: Система Международных стандартов ИСО	23	8	4	4			15		ПТЗ.О		ОПК-3, ПК-3
2.	Раздел: Управление качеством на предприятиях туристской индустрии	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2.1.	Тема: Нормативная правовая база обеспечения качества услуг,	23	8	4	4			15		ПТЗ.КР		ОПК-3, ПК-3

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О – опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся – семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	предоставляемых предприятиями туристской индустрии, в Российской Федерации											
2.2.	Тема: Внедрение системы качества в работу предприятий индустрии гостеприимства	23	8	4	4			15			ПР ¹	ОПК-3, ПК-3
2.3.	Тема: Контроль качества в туризме	23	8	4	4			15		ПТЗ.О		ОПК-3, ПК-3
2.4.	Тема: Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам	24	8	4	4			16		ПР ²		ОПК-3, ПК-3
	Промежуточная аттестация	18	-	-	-	-	-	18	экзамен			
	Итого											
	ВСЕГО:	180	56	28	28			106				

Заочная форма обучения (указывается только при наличии заочной формы обучения)

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8 семестр												
1.	Раздел: Основные положения и теоретические предпосылки систем управления качеством	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
1.1.	Тема: Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Этапы развития систем управления качеством.	22	2	2				20		ПТЗ.О		ОПК-3, ПК-3
1.2.	Тема: Терминология управления качеством и современные концепции его управления.	22	2	2				20		ПТЗ.Т		ОПК-3, ПК-3
1.3.	Тема: Система Международных стандартов ИСО	24	4	2	2			20		ПТЗ.О		ОПК-3, ПК-3
2.	Раздел: Управление качеством на предприятиях туристской индустрии	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2.1.	Тема: Нормативная правовая база обеспечения качества услуг, предоставляемых предприятиями туристской индустрии, в Российской Федерации	24	4	2	2			20		ПТЗ.КР		ОПК-3, ПК-3

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О – опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Федерации											
2.2.	Тема: Внедрение системы качества в работу предприятий индустрии гостеприимства	24	4	2	2			20			ПР ¹	ОПК-3, ПК-3
2.3.	Тема: Контроль качества в туризме	22	2		2			20		ПТЗ.О		ОПК-3, ПК-3
2.4.	Тема: Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам	33	2		2			31		ПР ²		ОПК-3, ПК-3
	Промежуточная аттестация	9	-	-	-	-	-	9	экзамен			
	Итого	180	20	10	10			151				
	ВСЕГО:	180	20	10	10			151				

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Раздел 1. Основные положения и теоретические предпосылки систем управления качеством		
Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Этапы развития систем управления качеством.	Лекция (4 ак.ч.)	Понятие качества. Эволюция философии качества. Подходы к категории качества различных экономических школ. Качество как социально-экономическая категория. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Развитие теории управления и управления качеством: этапы развития теории управления и теории управления качеством. Основные этапы развития систем управления качеством
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную.
	Самостоятельная работа (15 ак.ч.)	Поиск дополнительной информации по теме занятия (работа с библиографическими и электронными материалами, справочниками, каталогами, словарями, энциклопедиями). Выполнение домашних заданий разнообразного характера. Решение ситуационных задач.
Тема 1.2. Терминология управления качеством и современные концепции его управления.	Лекция (4 ак.ч.)	Необходимость терминологической определенности в вопросах управления качеством и во взаимоотношениях поставщиков и потребителей услуг. Нормативные документы по терминологии в управлении качеством. Терминология по управлению качеством в туризме. Современные концепции управления качеством. Основные модели определения требований к качеству услуг (модель 5 разрывов, концепция «нейтральных» зон Ч. Бернарда). Типология эффективности элементов обслуживания. Всеобщее управление качеством (TQM).
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие)	Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	(4 ак.ч.) Самостоятельная работа (15 ак.ч.)	соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную. Поиск дополнительной информации по теме занятия (работа с библиографическими и электронными материалами, справочниками, каталогами, словарями, энциклопедиями). Выполнение домашних заданий разнообразного характера. Решение ситуационных задач.
Тема 1.3. Система Международных стандартов ИСО.	Лекция (4 ак.ч.)	Международная организация по стандартизации (ИСО): структура и основные цели. Понятие международных стандартов. Виды международных стандартов. Стандарты категории ИСО 9000 и 14000 («Семейство стандартов ИСО 9000 и 14000» - международные стандарты, разработанные Техническим комитетом ИСО/ТК 176). Европейские стандарты качества продукции. Международные организации по стандартизации продукции и услуг. Европейские организации по стандартизации продукции. Межгосударственные организации по стандартизации в рамках стран СНГ. Использование международных стандартов в России. Влияние использования международных стандартов на конкурентоспособность услуг на российском рынке.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную.
	Самостоятельная работа (15 ак.ч.)	Поиск дополнительной информации по теме занятия (работа с библиографическими и электронными материалами, справочниками, каталогами, словарями, энциклопедиями). Выполнение домашних заданий разнообразного характера. Решение ситуационных задач.
Раздел 2. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии		
Тема 2.1.	Лекция	Законодательство Российской Федерации в области стандартизации. Органы и

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
<p>Нормативная правовая база обеспечения качества услуг, предоставляемых предприятиями туристской индустрии, в Российской Федерации</p>	<p>(4 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (15 ак.ч.)</p>	<p>службы стандартизации Российской Федерации. Приоритет правил по стандартизации, установленных в международных договорах. Структура и основное содержание Федерального закона «О техническом регулировании». Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Правила обслуживания в гостиницах. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Технический комитет 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения» (ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»; ГОСТ Р 51185-2008 «Средства размещения. Общие требования»; ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»).</p> <p>Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную.</p> <p>Поиск дополнительной информации по теме занятия (работа с библиографическими и электронными материалами, справочниками, каталогами, словарями, энциклопедиями). Выполнение домашних заданий разнообразного характера. Решение ситуационных задач.</p>
<p>Тема 2.2. Внедрение системы качества в работу предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>Лекция (4 ак.ч.)</p>	<p>Восприятие и оценка получаемого обслуживания. Схема формирования туристом оценки качества обслуживания. Ожидания потребителя, восприятие обслуживания. Управление качеством обслуживания как управление восприятием потребителя получаемого обслуживания. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена. Схема влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество обслуживания. Содержание и состав элементов системы качества на предприятии гостеприимства. Этапы внедрения системы качества. Управление качеством</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		оказания услуг на предприятии гостеприимства. Документация управления системой качества на предприятии индустрии гостеприимства. Подразделение управляющего системой качества предоставления услуг.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную.
	Самостоятельная работа (15 ак.ч.)	Поиск дополнительной информации по теме занятия (работа с библиографическими и электронными материалами, справочниками, каталогами, словарями, энциклопедиями). Выполнение домашних заданий различного характера. Решение ситуационных задач.
Тема 2.3. Контроль качества в туризме	Лекция (4 ак.ч.)	Организация деятельности туроператора по аспектам качества на стадии формирования турпродукта. Основные формы и методы подбора поставщиков услуг. Обеспечение качества предоставляемых услуг в ходе реализации туристского продукта (внутренняя среда и коммуникация с потребителем). Контроль качества предоставляемых услуг, входящих в турпродукт, после его реализации. Контроль качества оказываемых услуг перевозчиками, отельерами и др. поставщиками услуг. Анализ качества предоставленных услуг и послепродажная работа организаторов туризма с потребителями туристского продукта.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную.
	Самостоятельная работа (15 ак.ч.)	Поиск дополнительной информации по теме занятия (работа с библиографическими и электронными материалами, справочниками, каталогами, словарями, энциклопедиями). Выполнение домашних заданий различного

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
<p>Тема 2.4. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам</p>	<p>Лекция (4 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (15 ак.ч.)</p>	<p>характера. Решение ситуационных задач.</p> <p>Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания гостей. Кружки качества. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества туристских услуг.</p> <p>Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную.</p> <p>Поиск дополнительной информации по теме занятия (работа с библиографическими и электронными материалами, справочниками, каталогами, словарями, энциклопедиями). Выполнение домашних заданий разнообразного характера. Решение ситуационных задач.</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>Экзамен</p>	<p><i>устно по билетам</i></p>

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 28.08.2023).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 28.08.2023).

5.2. Дополнительная литература

1. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853> (дата обращения: 28.08.2023).

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

- ЭБС МГУСиТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт;
- Электронно-библиотечную систему book.ru;
- Видеотеку МГУСиТ

Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (в соответствии с графиком работы коммерческой версии для незарегистрированных пользователей).

Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для успешного освоения дисциплины студенты используют такие программные средства как Excel; Word. Для представления результатов – Power Point. Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционной аппаратурой, экраном, компьютером. Кабинет для практических занятий (компьютерный класс), имеющий видеопроекционную аппаратуру с возможностью подключения к ПК, экран, персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при

необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры туризма.

Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре

студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Управление качеством услуг в туризме»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>Знать: основные экономические механизмы, определяющие поведение субъектов рыночного хозяйства</p> <p>Уметь: самостоятельно решать конкретные экономические задачи</p> <p>Иметь практический опыт: самостоятельного решения конкретных экономических задач</p>	<p>опрос; контрольная работа; тестирование; экзамен</p>
<p>ПК-3 Способен разработать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p>	<p>ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов</p>	<p>Знать: основные правила, методы для разработки технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p> <p>Уметь: использовать методы и приемы планирования, организации и мотивации деятельности сотрудников; определяет производственно-экономические показатели предприятия туристской сферы</p> <p>Иметь практический опыт:</p>	<p>опрос; контрольная работа; тестирование; экзамен</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		организации работы исполнителей проектов в туристской сфере	

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

1. Качество как экономическая категория и объект управления.
2. История развития теории качества. Премии по качеству.
3. Качество: основные положения и философия.
4. Базовые модели качества.
5. Виды показателей качества и методы их измерения
6. Внедрение международных стандартов ИСО 9000 в туризме и гостеприимстве.
7. Международные стандарты ИСО 14000: цели и задачи и основное содержание.
8. Государственная стандартизация в туризме. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 09.01.96 г.
9. Федеральный закон «О техническом регулировании»: основные понятия и функции по обеспечению качества продукции и услуг, предоставляемых потребителю.
10. Зарубежный опыт управления качеством.
11. Затраты на качество и уровень достигнутого качества. Экономическое равновесие и эффективность.
12. Контроль качества и его инструменты.
13. Концепции менеджмента качества.
14. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Стимулирование деятельности по совершенствованию качества.
15. Критерии оценки качества в туристской и гостиничной индустрии. Описание требований потребителя.
16. Международная стандартизация.
17. Менеджмент качества обслуживания.
18. Нормативно-регулирующие и юридические аспекты проектирования услуги.
19. Основные тенденции в проектировании услуг. Цели проектирования услуг.
20. Основы теории измерений. Подтверждение соответствия.
21. Отечественный опыт управления качеством.
22. Показатели качества туристской и гостиничной услуги. Факторы, определяющие качество туристской и гостиничной услуги.
23. Порядок сертификации турпродукта.
24. Понятие и цели сертификации. Правовые основы.
25. Понятие менеджмента качества. Его место в системе общего менеджмента.
26. Правовые отношения в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса.
27. Примеры областей (мест) проверки качества в сервисных организациях.
28. Причины проектирования услуг. Какие факторы заставляют компании перепроектировать свои услуги.

29. Концепция TQM: общая характеристика и применение в деятельности туристских предприятий.
30. Процесс проектирования услуги. Создание детального плана услуги.
31. Психологическое восприятие качества обслуживания.
32. Развертывание функции качества на предприятии туризма и гостеприимства. «Петля качества» услуг.
33. Системы менеджмента качества.
34. Совершенствование качества продукции и услуг. Методы процесса совершенствования («мозговая атака», определение эталона).
35. Основные положения Постановления Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
36. Основные положения Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
37. Основные положения приказа Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями.
38. Содержание ГОСТа Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».
39. Содержание ГОСТа Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
40. Содержание ГОСТа Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».
41. Содержание ГОСТа Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
42. Содержание ГОСТа Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
43. Содержание ГОСТа Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
44. Содержание ГОСТа Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
45. Содержание ГОСТа Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».
46. Содержание ГОСТа Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
47. Специфика туристского и гостиничного продукта. Туристское и гостиничное обслуживание.
48. Стандарты ИСО 9000. Структурирование функции качества обслуживания.
49. Сущность и содержание стандартизации. Организация работ по стандартизации в Российской Федерации.
50. Схема формирования туристом оценки качества обслуживания. Ожидания потребителя, восприятие обслуживания.
51. Типология Кедотта-Терджена.
52. Управление качеством как элемент политики государства
53. Управление качеством обслуживания как управление восприятием потребителя получаемого обслуживания.
54. Управление качеством сервисных продуктов, с использованием модели важности элементов обслуживания клиентов (концепция нейтральных зон)
55. Управление качеством сервисных продуктов, с использованием модели 5 разрывов, являющихся причинами неудовлетворенности клиентов

56. Технический комитет 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»: структура, цели и задачи.

57. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии: структура и полномочия.

58. Международная организация по стандартизации: структура и основные задачи.

59. Циклическая модель поведения потребителя. Восприятие и оценка получаемого обслуживания.

60. Этапы процесса контроля качества услуг. Назначение контрольных графиков в процессе контроля качества услуг.

Пример экзаменационного билета в Приложении 1

- **Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода**

Кейс-задача № 1

Проблема: отсутствие в системе управления туристским предприятием системы управления качеством предоставления услуг

Руководитель туристского предприятия после двухлетнего руководства коллективом, изучения опыта организации управления качеством услуг на предприятии провел анализ коммерческой деятельности, обращений постоянных клиентов, жалоб потребителей и участие в этой работе персонала туристской фирмы выявил отсутствие подсистемы управления качеством в общей системе управления предприятием.

Задание: показать алгоритм формирования системы управления качеством на туристском предприятии.

Кейс-задача № 2

Проблема: отсутствие мотивации персонала в повышении качества оказываемых услуг потребителю

Доходы туристского предприятия по итогам года остались на уровне прошлого периода деятельности. В то же время, проведенный анализ генеральным директором туристского предприятия деятельности итогов года показал:

- снижение количества постоянных клиентов, пользующихся услугами туристского предприятия;
- возросшую текучесть кадров туристского предприятия;
- напряженность взаимоотношений в коллективе.

Задание:

- обосновать причины снижения контингента постоянных клиентов туристского предприятия;
- сделать и обосновать прогноз доходов предприятия на следующий год (снижение, прежний уровень, увеличение);
- предложит превентивные меры, необходимые для формирования мотивации персонала по повышению качества оказываемых услуг потребителю.

Кейс-задача № 3

Проблема: недостаточная вовлеченность персонала туристского предприятия в работу по повышению качества оказываемых услуг потребителю.

По результатам продаж туристского продукта в туристском предприятии имеют дополнительное вознаграждение только менеджеры турфирмы, осуществляющие реализацию туристского продукта.

Задание:

- обосновать причины неудовлетворенности остальных членов коллектива;
- показать возможные меры, необходимые для принятия мероприятия алгоритм формирования системы управления качеством на туристском предприятии

Кейс-задача № 4

Проблема: Качество услуг, предоставляемых в коллективных средствах размещения России, уступает аналогичным аналогам в зарубежных странах.

Привести примеры гостиничных цепей Российской Федерации и соотнести качество оказываемых ими услуг с зарубежными гостиничными цепями, оказывающими услуги по размещению на территории нашей страны.

Задание: оформить в форме SWOT - анализа.

Кейс-задача № 5

Проблема: в руководстве туристским предприятием превалирует авторитарный стиль управления.

По результатам деятельности года растет текучесть кадров, отсутствует делегирование полномочий на принятие решений по обычным процедурным вопросам (скидки постоянным клиентам, нормирование рабочего дня в высокий сезон и т.д.), имеет место неудовлетворенность работников туристского предприятия моральной атмосферой в коллективе.

В то же время, работники туристского предприятия в сравнении с аналогичными предприятиями – конкурентами имеют более высокую заработную плату.

Задание:

- осуществить прогноз тенденции развития кадрового состава туристского предприятия;
- показать возможные меры, необходимые для укрепления кадрового потенциала, опираясь на руководящие принципы международного стандарта ИСО 9011.

- **Тематика эссе**

1. Организация деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне.
2. Технологии делового общения в микроколлективе.
3. Этапы проверки качества на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Система управления качеством на предприятии туристской индустрии как элемент системы управления.
5. Сертификация услуг: понятие, цели, принципы, виды, значение.
6. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями.

- **Тематика рефератов**

1. Всеобщее управление качеством (TQM).
2. Особенности управления системами качества в США.
3. Специфика контроля качества в Японии.
4. Содержание и состав системы качества.
5. «Домик качества» как метод определения уровня качества предоставляемых услуг.
6. Международные организации по стандартизации продукции и услуг.
7. Европейские организации по стандартизации продукции и услуг.
8. Характеристика международных стандартов ИСО серии 9000 и 14000.
9. Международная и региональная сертификация.

- **Коллоквиум (вопросы по темам/разделам дисциплины)**
 1. Нормы Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» регламентирующие качество туристского продукта.
 2. Общественные организации (РСТ, АТОР, РГА и др.) как «проводники» формирования культуры качества и её внедрения в организацию управления предприятий индустрии гостеприимства.
 3. Управление конфликтами в сфере индустрии гостеприимства.
 4. Органы и службы стандартизации Российской Федерации.

- **Перечень тем для проведения групповой дискуссии**
 1. Сравнительный анализ систем управления качеством в странах Евросоюза и России.
 2. Межгосударственные организации по стандартизации в рамках стран СНГ: их место и роль в повышении качества предоставляемых услуг.
 3. Понятие «домика качества»: система и механизм реализации.
 4. Механизм регулирования качества предоставляемых услуг органами власти.

- **Темы групповых и/или индивидуальных проектов**

Проект делается в течение одного модуля по мере изучения теоретического материала. Студенты выбирают определенные направления (элементы системы управления качеством) деятельности по внедрению в систему управления подсистемы управления качеством. Над проектом работает от 2-х до 4-х человек, который они защищают в течение изучения курса. Итоговый проект сдаётся в конце изучения дисциплины. Максимальное количество баллов за проект - 20, степень оригинальности - не менее 70%

 1. Управление качеством услуг в туристской фирме, специализирующейся на выездном (внутреннем, въездном) туризме.
 2. Подсистема управления качеством как элемент системы управления.
 3. Этапы создания системы управления качеством услуг в туристском предприятии.
 4. Формирование системы управления качеством на предприятии индустрии гостеприимства: кадровое обеспечение и издержки.
 5. Управление качеством услуг в гостинице.
 6. Контроль качества, оказываемых услуг: формы и методы.
 7. Контроль качества, оказываемых услуг методом тайного гостя.
 8. Алгоритм выбора партнёров (перевозчиков, средств размещения, иных предприятий, услуги которых входят в туристский продукт) как один из слагаемых качества формирования туристского продукта.

- **Тестовые задания**

Вариант 1.

1. *Качество – это:*
 - 1.1. характеристика дорогого товара или услуги;
 - 1.2. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - 1.3. товарный знак приобретаемого товара;
 - 1.4. все определения верны.
2. *Состав функций управления качеством включает:*
 - 2.1. принятие решений руководством предприятия в области политики качества;
 - 2.2. исследование в области качества услуг, потребностях туристского рынка;

- 2.3. планирование качества и разработку необходимых мероприятий;
 - 2.4. внедрение отраслевого стандарта качества;
 - 2.5. обучение персонала в соответствии с квалификационными требованиями;
 - 2.6. мотивацию персонала и нормирование труда;
 - 2.7. контроль качества;
 - 2.8. реализацию мероприятий;
 - 2.9. проведение рекламной компании;
 - 2.10. взаимодействие с внешней средой (решение вопросов качества с поставщиками, потребителями, государственными органами);
 - 2.11. все перечисленные функции относятся к управлению качеством.
3. Семейство стандартов ИСО 9000 включает:
 - 3.1. все международные стандарты с номерами ИСО 9000-9004, в том числе все части стандарта ИСО 9000 и стандарта ИСО 9004;
 - 3.2. все международные стандарты, разработанные Техническим комитетом ИСО/ТК 176;
 - 3.3. все международные стандарты с номерами ИСО 9000-9004 и ИСО 14000.
4. Первые стандарты на системы качества были разработаны:
 - 4.1. Ваш вариант ответа
_____;
 - 4.2. Техническим комитетом № 176 (Управление качеством и обеспечение качества) ИСО;
 - 4.3. Американским институтом национальных стандартов.
5. В Российской Федерации национальным органом по стандартизации является:
 - 5.1. Ваш вариант ответа
_____;
 - 5.2. Министерство экономического развития Российской Федерации;
 - 5.3. ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»;
 - 5.4. Государственная система стандартизации (ГСС) России.
6. В Российской Федерации стандарты разрабатывают:
 - 6.1. Ваш вариант ответа
_____;
 - 6.2. Субъекты хозяйственной деятельности;
 - 6.3. Центральные органы исполнительной власти;
 - 6.4. Общественные организации (Российский союз промышленников и предпринимателей, Российский союз предпринимателей легкой и текстильной промышленности, Российский союз предприятий молочной отрасли и т.д.).
7. Удовлетворенность потребителя - это:
 - 7.1. Сформировавшиеся у потребителя ожидания в отношении собственных характеристик качества продукта / услуги;
 - 7.2. Восприятие потребителями степени выполнения их требований;
 - 7.3. Деятельность персонала предприятия по оказанию услуг потребителю.
8. TQC – это:
 - 8.1. международный стандарт качества;
 - 8.2. Ваш вариант ответа
_____;
 - 8.3. школа управления качеством.
9. Объектами классификации в туристской индустрии Российской Федерации являются:
 - 9.1. гостиничные предприятия;
 - 9.2. гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи;
 - 9.3. процессы туристского обслуживания;
 - 9.4. квалификация персонала.
10. Среди 14 принципов Деминга к Всеобщему управлению качеством представлены в том числе такие, как:
 - 10.1. откажитесь от вмешательства в стратегию и тактику поставщиков;
 - 10.2. покончите с практикой закупок по самой низкой цене;
 - 10.3. обеспечьте коллективное участие в повышении качества.

Вариант 2.

11. Стандартом называется:

- 11.1. документ, в котором устанавливаются характеристики продукции, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг;
 - 11.2. нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом;
 - 11.3. нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс требований к конкретным типам, маркам, артикулам продукции;
 - 11.4. верны определения, данные в пунктах 11.1. и 11.2.;
 - 11.5. верны определения, данные в пунктах 11.1., 11.2. и 11.3.
 - 11.6. По определению Джозефа Джурана качество – это:
 - 11.7. Ваш вариант ответа
-

11.8. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

11.9. пригодность к использованию и включает в себя четыре элемента: восприятие потребителями проекта (дизайна) товара; степень, с которой товар соответствует проекту (спецификациям); доступность товара для приобретения, его надежность и ремонтпригодность; доступный сервис.

11.10. все определения верны.

12. Система категоризации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации включает:

- 12.1. систему корон;
- 12.2. систему букв – А, В, С, Д, Е;
- 12.3. систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»;
- 12.4. систему «звезд» от 1 до 5 звезд.

13. ТСМ – это:

- 13.1. международный стандарт качества;
- 13.2. система управления качеством;
- 13.3. школа управления качеством.

14. Семейство стандартов ИСО 9000 включает:

- 14.1. все международные стандарты с номерами ИСО 9000-9004, в том числе все части стандарта ИСО 9000 и стандарта ИСО 9004;
- 14.2. все международные стандарты, разработанные Техническим комитетом ИСО/ТК 176;
- 14.3. все международные стандарты с номерами ИСО 9000-9004 и ИСО 14000.

15. В Российской Федерации стандарты в сфере туризма разрабатывает:

- 15.1. Ваш вариант ответа
-

–;

15.2. Федеральное агентство по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации;

15.3. Министерство культуры Российской Федерации;

15.4. Общественные туристские организации (Российский союз туриндустрии, Ассоциация туроператоров России, Российская гостиничная ассоциация и т.д.).

16. К основным целям международной стандартизации относятся:

- 16.1. сближение уровня качества продукции, изготавливаемой в различных странах; обеспечение взаимозаменяемости элементов сложной продукции; содействие международной торговле; содействие взаимному обмену научно-технической информацией и ускорение научно-технического прогресса;
- 16.2. содействие обмену научно-технической информацией в ракетостроении;
- 16.3. обеспечение безопасности и борьба с терроризмом;
- 16.4. устранение технических барьеров в международной торговле, являющихся следствием негармонизованных нормативных документов.

17. Среди 14 принципов Деминга к Всеобщему управлению качеством представлены в том числе

такие, как:

- 17.1. Ваш вариант ответа _____
- _____;
- 17.2. покончите с практикой закупок по самой низкой цене;
- 17.3. обеспечьте коллективное участие в повышении качества.
- Наибольшее распространение «кружки качества» получили в странах:*
- 17.4. Австралии.
- 17.5. США.
- 17.6. Японии.
- 17.7. Великобритании.
18. *Какой основной международный документ регламентирует деятельность в области контрактной практики между туроператором и гостиничным предприятием?*
- 18.1. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.
- 18.2. Международные гостиничные правила.
- 18.3. Манильская декларация по туризму.

Вариант 3.

19. *Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации определены:*
- 20.1 Ваш вариант ответа _____;
- 19.1. Перечнем поручений Президента Российской Федерации от 30.07.2013 г. № Пр-1814 Правительству Российской Федерации по вопросам развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации
- 19.2. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.10.2012 г. № 1034 «Об утверждении Положения о Координационном совете при Министерстве культуры Российской Федерации»;
- 19.3. Приказом Федерального агентства по туризму (Ростуризма) от 11.07.2013 г. № 204 «Об утверждении формы решения об оказании (отказе в оказании) экстренной помощи туристу (туристам)».
20. *По определению Арманда Фейгенбаума «качество» – это:*
- 20.1. характеристика дорогого товара или услуги;
- 20.2. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- 20.3. решение потребителя, а не инженера или маркетолога. Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром, и измеряется в соответствии с удовлетворением его требований;
- 20.4. все определения верны.
21. *Семейство стандартов ИСО 9000 включает:*
- 21.1. все международные стандарты с номерами ИСО 9000-9004, в том числе все части стандарта ИСО 9000 и стандарта ИСО 9004;
- 21.2. все международные стандарты, разработанные Техническим комитетом ИСО/ТК 176;
- 21.3. все международные стандарты с номерами ИСО 9000-9004 и ИСО 14000.
22. *Семейство стандартов ИСО 9000:*
- 22.1. задают лишь методологию функционирования системы качества;
- 22.2. предлагают абсолютные измеримые критерии качества для каждого отдельного вида продукции и услуг;
- 22.3. Ваш вариант ответа _____;
23. *Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства – это:*
- 23.1. сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;
- 23.2. сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.
24. *Немецкое общество качества дает следующее определение категории «качества»:*

- 24.1. решение потребителя, а не инженера или маркетолога. Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром, и измеряется в соответствии с удовлетворением его требований;
- 24.2. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- 24.3. товарный знак приобретаемого товара;
- 24.4. совокупность свойств и признаков изделий или процессов, которые обуславливают степень их пригодности для использования по назначению.
25. *«Петля качества» означает:*
- 25.1. способ создания системы качества на предприятии;
- 25.2. улучшение взаимоотношений с потребителем во время предоставления обслуживания;
- 25.3. концептуальную модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.
26. *Международные стандарты имеют статус для всех стран участниц Международной организации стандартизации (ИСО):*
- 26.1. обязательных для применения;
- 26.2. обязательных для применения, рекомендованных ИСО;
- 26.3. не обязательных для применения
27. *В Российской Федерации стандарты в сфере туризма разрабатывает:*
- 27.1. Ваш вариант ответа _____;
- 27.2. Федеральное агентство по туризму;
- 27.3. Министерство экономического развития Российской Федерации;
- 27.4. Общественные туристские организации (Российский союз туриндустрии, Ассоциация туроператоров России, Российская гостиничная ассоциация и т.д.)
28. *В Российской Федерации национальным органом по стандартизации является:*
- 28.1. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- 28.2. Министерство экономического развития Российской Федерации;
- 28.3. ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»;
- 28.4. Государственная система стандартизации (ГСС) России.

• **Задание для контрольной работы**

1. Структура ИСО: функции и основные задачи.
2. Технический комитет 199: структура и основные задачи.
3. основополагающие стандарты, разработанные ТК 199: основное содержание.
4. Постановление Правительства Российской Федерации № 452 от 2007 г. «О правилах реализации туристского продукта». Основные требования. Его роль в повышении качества оказываемых услуг.
5. Франкфуртская таблица: основные положения и легитимность применения.
6. Содержание модели качества услуги (Парасураман, Зейтамль и Берри - 5 разрывов).
7. Показатели качества в туризме.
8. Типология эффективности элементов обслуживания (Кедотт и Терджен).
9. Модель качества туристских услуг: раскрыть содержание и показать взаимосвязь элементов.
10. Меры по улучшению качества обслуживания, применяемые организаторами туризма.
11. 14 принципов Деминга управления качеством: основное содержание и практика применения.
12. Ученые, внесшие весомый вклад в развитие систем управления качеством.
13. TQC: роль и место в развитии систем управления качеством.
14. TQM: роль и место в развитии систем управления качеством.
15. Специфика управления системами качества в США, Японии, Западной Европы и России.
16. Рекомендации ЕЭК ООН по стандартизации секторов экономики.
17. Цели и назначение международной стандартизации.
18. Петля качества: основные составляющие (стадии).

19. Стандарты серии ИСО 9000. Философия стандартов.
20. Стандарты серии ИСО 14000: основное содержание и назначение.
21. Основные термины, используемые в теории и практике систем управления качеством.
22. Международный стандарт ИСО 9001: теория и практика его применения в туристском бизнесе.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Раздел I. Основные положения и теоретические предпосылки систем управления качеством.

Тема 1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Этапы развития систем управления качеством.

Литература:

Основная литература:

1. Сероштан М.В. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.
2. Беляев С.Ю. Управление качеством: учеб. пособие для бакалавров. Серия: Высшая школа менеджмента. – М.: Омега-Л, 2014 г.
3. Агарков А.П. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

Нормативно-правовые документы:

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (ред. от 23.03.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». /Собрание законодательства РФ, 23.07.2007, № 30, ст. 3942.
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». / Собрание законодательства РФ, 19.10.2015, N 42, ст. 5796.

Дополнительная литература:

6. Шарп И. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд / И. Шарп, А. Филлипс, Т. Гутман. – М.: Альпина Паблишер., 2015.

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

8. <http://www.iso.org> – сайт Международной организации по стандартизации.
9. <http://www.vniis.ru/standardization/committee/262152> - сайт Технического комитета 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения».
10. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).
11. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму.

Вопросы для самопроверки:

1. Сформулируйте понятие качества как философской категории.
2. Раскройте содержание внешних и внутренних свойств качества.
3. Приведите подходы к определению дефиниции «качество».
4. Охарактеризуйте социально-экономические особенности качества.

5. Назовите основные этапы развития систем управления качеством.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности?
2. Какова взаимосвязь качества с производительностью, экономичностью, инновационностью, логистикой и выживанием фирм?
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя?
4. Каково значение мотивации и улучшения качества?
5. Каковы аспекты динамики взаимодействия между качеством продукции/услуги и ценообразованием на нее?

Индивидуальное задание:

1. Покажите на примере связь качества продукции/услуги и конкурентоспособности продукции/услуги предприятия гостеприимства.
2. Проанализируйте развитие систем управления качеством и покажите общие признаки и отличия. Оформить в виде таблицы.
3. Приведите примеры использования системы управления качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.

Тематика докладов:

1. Качество как экономическая категория: основные подходы, сущность и содержание.
2. Уровень качества услуг и методы их определения.
3. Основные этапы развития систем управления качеством.
4. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности национальной экономики.
5. Современные проблемы менеджмента качества.

Тема 2. Терминология управления качеством и современные концепции его управления.

Литература:

Основная литература:

1. Сероштан М.В. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.
2. Беляев С.Ю. Управление качеством: учеб. пособие для бакалавров. Серия: Высшая школа менеджмента. – М.: Омега-Л, 2014 г.
3. Агарков А.П. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

Нормативно-правовые документы:

4. Федеральный закон от 27.12. 2002 «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. /Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140.

Дополнительная литература:

5. Стандарты и качество. Ежемесячный производственно-экономический журнал. - М.: Издательство стандартов.

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

7. <http://www.government.ru> – сайт Правительства Российской Федерации.
8. <http://www.iso.org> – сайт Международной организации по стандартизации.
9. <http://www.vniis.ru/standardization/committee/262152> - сайт Технического комитета 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения».
10. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).

Вопросы для самопроверки:

1. Назовите основные термины и определения, относящиеся к качеству и менеджменту.
2. Дайте определение понятиям: «качество», «требование», «удовлетворенность потребителей», «система», «система менеджмента качества», «политика в области качества», «управление качеством».
3. Перечислите 14 принципов Деминга всеобщего управления качеством.
4. Назовите составляющие TQC.
5. Назовите составляющие TQM.

Вопросы для обсуждения:

1. Значение терминологии управления качеством для формирования системы управления качеством.
2. Современные концепции управления качеством
3. Основные модели определения требований к качеству услуг (модель 5 разрывов, концепция «нейтральных» зон Ч. Бернарда).
4. Типология эффективности элементов обслуживания.
5. Принципы обеспечения качества.

Индивидуальное задание:

1. Проанализировать общее и особенности в системах управления качеством TQC и TQM (оформить в виде таблицы).
2. Исследовать структуру системы управления качеством, основанную на модели К. Исикавы.
3. Выявить особенности применения современных систем управления качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.

Тематика докладов:

1. Факторы, влияющие на формирование качества услуг.
2. Статистические методы контроля качества и их эффективность.
3. Система обеспечения качества: понятие, развитие системного подхода к управлению качеством.

Тема 3. Система международных стандартов ИСО.

Литература:

Основная литература:

1. Сероштан М.В. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.
2. Агарков А.П. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

Нормативно-правовые документы:

3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1390-ст). - М.: Стандартиформ, 2015.

4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст). - М.: Стандартиформ, 2015.

5. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 N 501-ст). - М.: Стандартиформ, 2011.

Дополнительная литература:

6. Аристов О. В. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2013.

7. Ильенкова С.Д. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ, 2014.

8. Елохов А.М. Управление качеством. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.

9. Стандарты и качество. Ежемесячный производственно-экономический журнал. - М.: Издательство стандартов.

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

10. <http://www.iso.org> – сайт Международной организации по стандартизации.

11. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение стандартизации и стандарту и назовите виды международных стандартов:

2. Каковы задачи применения международных стандартов?

3. Какие принципы менеджмента качества положены в основу международных стандартов серии ИСО?

4. Какие стандарты серии ИСО уже нашли свое применение в менеджменте качества в сфере туризма?

5. Назовите стандарты категории ИСО 14000 и дайте краткую характеристику.

Вопросы для обсуждения:

1. Использование международных стандартов в России.

2. Влияние использования международных стандартов на конкурентоспособность продукции на российском рынке.

3. Как соотносятся стандарты серии ИСО и российская система стандартизации ГОСТ?

4. Каковы роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия?

Индивидуальное задание:

1. Назвать факторы, влияющие на формирование качества услуг предприятий индустрии гостеприимства. Оформить в форме презентации, используя современные компьютерные технологии и продемонстрировать на семинарском (практическом) занятии.

2. Показать стадии «петли качества» в соответствии с международным стандартом ИСО 9000. Оформить в виде рисунка.

3. Привести пример участия России в работе международной организации по стандартизации.

4. Показать содержание «семейства стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000». Оформить в форме таблицы.

Тематика докладов:

1. Качество и конкурентоспособность продукции и услуг.
2. Порядок и правила проведения сертификации услуг, характеристика содержания основных этапов.
3. Международные организации по сертификации: цели, задачи, характеристика нормативных документов, основные направления работы.
4. Стандартизация услуг. Концепция развития стандартизации услуг в России.
5. Цель, основные принципы определения эффективности стандартизации, показатели.

Раздел II. Раздел 2. Управление качеством на предприятиях туристской индустрии.

Тема 4. Нормативная правовая база обеспечения качества услуг, предоставляемых предприятиями туристской индустрии, в Российской Федерации.

Литература:

Основная литература:

1. Сероштан М.В. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

Нормативно-правовые документы:

2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». /Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, № 49, ст. 5491.
3. Федеральный закон от 27.07.2007 № 209 – ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации». /Собрание законодательства РФ, 30.07.2007, № 31, ст. 4006.
4. Федеральный закон от 27.12. 2002 «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. /Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140.
5. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 – ФЗ «О защите прав потребителей». Редакция документа от 09.01.1996 опубликована в «Собрании законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140.
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (ред. от 23.03.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». /Собрание законодательства РФ, 23.07.2007, № 30, ст. 3942.
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». / Собрание законодательства РФ, 19.10.2015, N 42, ст. 5796.
8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. /«Российская газета» (специальный выпуск), N 24/1, 06.02.2015.
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. Приказом Росстандарта от

28.09.2015 N 1390-ст). - М.: Стандартинформ, 2015.

10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст). - М.: Стандартинформ, 2015.

11. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 N 501-ст). - М.: Стандартинформ, 2011.

12. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

13. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

14. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».

15. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».

16. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».

17. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

Дополнительная литература:

18. Стандарты и качество. Ежемесячный производственно-экономический журнал. - М.: Издательство стандартов.

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

19. <http://www.government.ru> – сайт Правительства Российской Федерации.

20. <http://www.vniis.ru/standardization/committee/262152> - сайт Технического комитета 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения».

21. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).

22. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму.

Вопросы для самопроверки:

1. Какова структура действующего законодательства в отношении качества услуг?
2. Перечислите законодательные и нормативные документы, формирующие качество и безопасность услуг предприятий туристской индустрии.
3. Сформулируйте специфику Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части предоставления услуг.
4. Раскройте содержание особенностей Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании» в части предоставления услуг.
5. В чем заключается основное назначение государственной классификации коллективных средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей?

Вопросы для обсуждения:

1. «Финансовые гарантии» туроператора как фактор повышения качества предоставляемых услуг: реалии и проблемы предприятий туристской индустрии.
2. Роль и место ассоциации туроператоров по выездному туризму («Турпомощь») в чрезвычайных ситуациях.
3. Приоритетные направления государственного регулирования деятельности предприятий туристской индустрии по оказанию услуг потребителю.

4. Мировые и национальные стандарты в индустрии гостеприимства: состояние и проблемы реализации.

5. Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» и «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»: цели и практические аспекты правоприменения.

Индивидуальное задание:

1. Проанализируйте действующее законодательство Российской Федерации по аспектам создания условий безопасного путешествия?

2. Приведите примеры работы «финансовых гарантий» в случаях ненадлежащего исполнения или неисполнения договоров о реализации туристского продукта.

3. Дайте характеристику деятельности общественных организаций сферы гостеприимства (РГА, РСТ, АТОР) и центральных исполнительных органов власти в случаях возникновения очагов опасности на массовых туристских направлениях. Приведите примеры.

Тематика докладов:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании»: основные цели и сферы применения.

2. Реализация Федерального закона «О техническом регулировании» в индустрии гостеприимства.

3. Применение закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в сфере туризма.

4. Характеристика фонда нормативных документов государственной системы стандартизации в Российской Федерации.

Тема 5. Внедрение системы качества в работу предприятий индустрии гостеприимства.

Литература:

Основная литература:

1. Сероштан М.В. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

2. Агарков А.П. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

Нормативно-правовые документы:

3. Федеральный закон от 27.12. 2002 «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. /Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140.

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (ред. от 23.03.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». /Собрание законодательства РФ, 23.07.2007, № 30, ст. 3942.

5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». / Собрание законодательства РФ, 19.10.2015, N 42, ст. 5796.

6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой

аккредитованными организациями. /«Российская газета» (специальный выпуск), N 24/1, 06.02.2015.

7. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1390-ст). - М.: Стандартинформ, 2015.

8. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст). - М.: Стандартинформ, 2015.

9. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 N 501-ст). - М.: Стандартинформ, 2011.

10. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

11. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

12. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».

13. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».

14. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».

15. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

Дополнительная литература:

16. Ильенкова С.Д. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ, 2014.

17. Елохов А.М. Управление качеством. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.

18. Шарп И. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд / И. Шарп, А. Филлипс, Т. Гутман. – М.: Альпина Паблишер., 2015.

19. Стандарты и качество. Ежемесячный производственно-экономический журнал. - М.: Издательство стандартов.

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

20. <http://www.government.ru> – сайт Правительства Российской Федерации.

21. <http://www.unwto.org/index.php> - сайт Всемирной туристской организации при ООН - UNWTO.

22. <http://www.ih-ra.com/> - сайт Всемирной ассоциации гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.

23. <http://www.iso.org> – сайт Международной организации по стандартизации.

24. <http://www.vniis.ru/standardization/committee/262152> - сайт Технического комитета 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения».

25. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).

26. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму.

27. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в индустрии гостеприимства. ПО Мастертур.

28. <http://www.tury.ru/> – система управления предприятием индустрии гостеприимства.

29. <http://www.rata.ru/> - Российский союз туристической индустрии.

30. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.

31. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие имеются группы факторов, влияющих на качество услуг.
2. Объясните суть элементов системы качества предприятия индустрии гостеприимства: входной контроль качества на продукции и услуги поставщиков, выходной контроль качества на предоставляемые услуги на предприятии гостеприимства, выходной контроль качества за сбытом услуг предприятия гостеприимства посредникам.
3. Раскройте содержание этапов внедрения системы качества: принятие решения о создании системы качества; определение функций и задач системы качества; определение состава структурных подразделений систем качества; разработка структурной и функциональной схемы системы качества; определение состава и разработка нормативных документов системы качества предприятия: «Паспорт предприятия» и «Руководство по качеству»; проверка системы качества; совершенствование системы качества; организация работы кружков качества.
4. Перечислите состав документов системы качества на предприятии гостеприимства и объясните их назначение.
5. Сформулируйте задачи и функции службы управляющего по качеству предприятия гостеприимства.

Вопросы для обсуждения:

1. Какова взаимосвязь между жизненным циклом услуги и качеством услуги.
2. Факторы, непосредственно влияющие на качество услуг: в высокий и низкий сезоны.
3. Определяющие характеристики и показатели качества предоставляемых услуг предприятиями туристской индустрии.

Индивидуальное задание:

1. Составить план внедрения функции управления качеством на известном вам предприятии туристской индустрии. Подготовить проект в форме презентации.
2. Раскройте этапы сертификации системы качества на примере предприятия гостеприимства.
3. Проанализируйте затраты на обеспечение качества на примере предприятия туристской индустрии.

Тематика докладов:

1. Процедура сертификации систем качества и производства, содержание основных этапов.
2. Управление качеством услуг на основе международных стандартов ИСО серии 9000 и 14000.
3. Социально-экономическая сущность качества услуг на туристском предприятии.
4. Системы качества. Принципы и функции комплексной системы управления качеством продукции.

Тема 6. Контроль качества в туризме.

Литература:

Основная литература:

1. Сероштан М.В. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.
2. Беляев С.Ю. Управление качеством: учеб. пособие для бакалавров. Серия: Высшая школа менеджмента. – М.: Омега-Л, 2014 г.
3. Агарков А.П. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

Нормативно-правовые документы:

4. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». /Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, № 49, ст. 5491.
5. Федеральный закон от 27.12. 2002 «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. /Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140.
6. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 – ФЗ «О защите прав потребителей». Редакция документа от 09.01.1996 опубликована в «Собрании законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140.
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (ред. от 23.03.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». /Собрание законодательства РФ, 23.07.2007, № 30, ст. 3942.
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». / Собрание законодательства РФ, 19.10.2015, N 42, ст. 5796.
9. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
10. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
11. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».
12. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».
13. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».
14. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

Дополнительная литература:

15. Аристов О. В. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2013.
 16. Ильенкова С.Д. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ, 2014.
 17. Елохов А.М. Управление качеством. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
 18. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие /коллектив авторов; под общей ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.
 19. Стандарты и качество. Ежемесячный производственно-экономический журнал. - М.: Издательство стандартов.
 20. Шарп И. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд / И. Шарп, А. Филлипс, Т. Гутман. – М.: Альпина Паблишер., 2015.
- Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**
21. <http://www.iso.org> – сайт Международной организации по стандартизации.
 22. <http://www.vniis.ru/standardization/committee/262152> - сайт Технического комитета 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения».
 23. <http://www.gost.ru> – сайт Федерального агентства по метрологии и техническому регулированию (Росстандарт).

24. [http:// www.tury.ru/](http://www.tury.ru/) – система управления предприятием индустрии гостеприимства.

Вопросы для самопроверки:

1. Назовите формы и методы подбора поставщиков услуг организаторами туризма при формировании туристского продукта.
2. Раскройте содержание организации работы руководителя турфирмы по аспектам управления качеством в коллективе (внутренняя среда).
3. Дайте определение «качество услуги» и раскройте её основные составляющие (показатели).
4. Каковы основные критерии оценки клиентом туристической услуги?
5. Какие формы работы с постоянными клиентами практикуют организаторы туризма?

Вопросы для обсуждения:

1. Внешняя и внутренняя среды как фактор влияния на качество оказываемых услуг.
2. Система контроля качества предоставляемых услуг на туристическом предприятии.
3. Меры по улучшению качества обслуживания (взаимодействия с поставщиками услуг).
4. Овербукинг - стратегия поставщиков услуг (перевозчики и отельеры): пути её преодоления зарубежными и отечественными туроператорами.
5. Контроль качества предоставляемых услуг методом «тайный гость»: способы организации и затраты.

Индивидуальное задание:

1. Проанализировать деятельность туроператоров России (5-ти туроператоров по выбору) по аспектам качества предоставляемых услуг. Оформить в виде таблицы.
2. Подготовить презентацию проекта: «Организация управления качеством на предприятии организатора туризма (на конкретном примере)».
3. Анализ организации контроля качества услуг, предоставляемых потребителю, турфирмы (на примере ООО «...» по рекомендации преподавателя или выбору студента).
4. Подготовить презентацию проекта: «Управление качеством в гостиничном секторе (на конкретном примере)».

Тематика докладов:

1. Гарантии качества услуг.
2. Коммуникативные технологии переговоров с поставщиками услуг.
3. Виды контроля качества услуг, применяемые организаторами туризма.

Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам.

Литература:

Основная литература:

1. Сероштан М.В. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.
2. Беляев С.Ю. Управление качеством: учеб. пособие для бакалавров. Серия: Высшая школа менеджмента. – М.: Омега-Л, 2014 г.
3. Агарков А.П. Управление качеством. - М.: Дашков и К, 2017.

Нормативно-правовые документы:

4. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». /Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, № 49, ст. 5491.

5. Федеральный закон от 27.07.2007 № 209 – ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации». /Собрание законодательства РФ, 30.07.2007, № 31, ст. 4006.

6. Федеральный закон от 27.12. 2002 «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. /Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140.

7. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 – ФЗ «О защите прав потребителей». Редакция документа от 09.01.1996 опубликована в «Собрании законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140.

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (ред. от 23.03.2013) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». /Собрание законодательства РФ, 23.07.2007, № 30, ст. 3942.

Дополнительная литература:

9. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие /коллектив авторов; под общей ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.

10. Стандарты и качество. Ежемесячный производственно-экономический журнал. - М.: Издательство стандартов.

11. Шарп И. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд / И. Шарп, А. Филлипс, Т. Гутман. – М.: Альпина Паблишер., 2015.

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

12. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в индустрии гостеприимства. ПО Мастертур.

13. [http:// www.tury.ru/](http://www.tury.ru/) – система управления предприятием индустрии гостеприимства.

Вопросы для самопроверки:

1. Какова роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия?

2. Какой отечественный и иностранный опыт участия работников в управлении предприятием Вам известен?

3. Назовите формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания клиентов.

4. Какие зарубежные и российские награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?

5. Какова роль обучения и повышения квалификации в системе управления качеством услуг?

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания

2. Кружки качества как форма обеспечения высокого качества предоставляемых услуг.

3. Значение мотивации работников в системе управления качеством.

4. Как строится карьера менеджера (работника) в сфере туризма?

Индивидуальное задание:

1. Проанализируйте доступную Вам информацию о методах обеспечения качества услуг в туристских предприятиях.
2. Исследовать стили руководства, имеющие место на предприятиях туристской индустрии.
3. Проанализировать типичные конфликтные ситуации, возникающие в микропредприятии.

Тематика докладов:

1. Мотивация как фактор повышения качества предоставляемых услуг.
2. Стили руководства на предприятиях туристской индустрии.
3. Роль руководства туристического предприятия в процессе постоянного совершенствования системы управления качеством.
4. Технологии управления конфликтами в сфере индустрии гостеприимства.
5. Аспекты взаимодействия с внешней бизнес-средой (поставщики услуг) по обеспечению предоставления услуг, предусмотренных договорными обязательствами.