ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от «16» января 2025 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): *Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии*

Квалификация: *магистр*
Год начала подготовки: 2025

Разработчик (и):

должность	учёная степень и звание, ФИО
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
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	**к.с.н., доцент Юдина Е.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) «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе обучения в бакалавриате, в сфере технологий разработки туристско-экскурсионного продукта, проектирования туристской сервисной среды, маркетинга в туристской и сервисной деятельности.

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 и объектов 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 туруслуг.

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 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 (3 семестр).

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

№	*Индекс*	*Планируемые результаты обучения*

© РГУТИС

пп	*компетенции*	*(компетенции или ее части)*
1	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 и объектов 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 в бакалавриате, в сфере технологий разработки туристско-экскурсионного продукта, проектирования туристской сервисной среды, маркетинга в туристской и сервисной деятельности.
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).*

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

© РГУТИС

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

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
	Семестр 1												
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
	Семестр 2												
	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											

© РГУТИС

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								
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3	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 совершенствование 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, зару-

© РГУТИС

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
	СЗ-5: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000					1	Семинар – заслушивание докладов						бежными информационными источниками
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, отчётные 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	2	Подготовка к зачету
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 ч.													

© РГУТИС

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.		Учебно-методическое обеспечение
1	Л.1.1: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	50	**Основная литература** 1. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 96 с. - ISBN 978-5-9558-0412-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1911790 2. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А. М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087316 3. Канке, А. А. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / А.А. Канке, И.П. Кошевая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-016835-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1243101 4. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 352 с. - ISBN 978-5-394-04395-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2041753 5. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2114826 **Дополнительная литература** 6. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. профессора Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 383 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019279-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2086804 7. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 220 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082646 8. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1882575 9. Сурков, И. В. Управление качеством на предприятиях пище-
	Л.1.2: Методологические основы управления качеством в сфере туризма		
	Л.1.3: Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг и качеством обслуживания		
2	Л.2.1: Система международных стандартов на системы менеджмента	38	
	Л.2.2: Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 в туристских организациях		
	Л.2.3: Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM в туристской фирме		
	Л.2.4: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы		

© РГУТИС

№ п/п	Тема, трудоёмкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
3	Л.3.1: Сертификация в области туризма	12	вой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 336 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/824. - ISBN 978-5-16-006184-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1939097 10. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 204 с. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2079683
	Л.3.2: Инновационные технологии формирования качества туристской услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями		

© РГУТИС

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	**ОПК-3.** Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	**ОПК-3.1.** Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	**Раздел 2.** 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 туристского предприятия	Навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества
2		**ОПК-3.2.** Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий и объектов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	**Раздел 3.** 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		**ОПК-3.3** Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	**Раздел 1.** 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

© РГУТИС

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
Знание понятия системы управления качеством туруслуг, методологии внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия. Умение правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения. Владение навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	Семинар в форме решения кейсов, работы в малых группах	Обучающийся демонстрирует знание и понимание понятия системы управления качеством туруслуг, методологии внедрения систем управления качеством в деятельность предприятия. Демонстрирует умение правильно использовать системы управления качеством на предприятиях сферы туризма, технологии их внедрения. Обучающийся демонстрирует владение навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	Формирование навыков внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма
Знание понятия модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальных и международных стандартов качества, применяемых в туристской сфере. Умение разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия. Владение навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Практические работы в форме выполнения исследовательского задания по алгоритму и практической работы – разработки проекта	Обучающийся демонстрирует знание понятия модели и стандарта качества в туризме, менеджмента качества, национальных и международных стандартов качества, применяемых в туристской сфере. Демонстрирует умение разрабатывать способы внедрения систем менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия. Обучающийся демонстрирует владение навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в деятельность туристско-экскурсионного предприятия в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Формирование способности и готовности разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
Знание понятия, сущности и содержания процедуры оценки качества оказания услуг в сфере туризма, методов и способов выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве. 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. Владение навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	Семинар в форме кейс-диспута с обсуждением	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. 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. Обучающийся демонстрирует владение практическими навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма	Формирование навыков оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения,

© РГУТИС

Результат обучения по дисциплине	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**	**Этап освоения компетенции**
		на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве	с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

© РГУТИС

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

Наименование критерия	***Максимальный балл при использовании 5- или 10-бальной шкалы***	
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

Наименование критерия	***Максимальный балл при использовании***

© РГУТИС

	5- или 10-бальной шкалы	
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

Наименование критерия	***Максимальный балл при использовании 5- или 10-бальной шкалы***	
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 объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов, непредставление результатов на	2	4

© РГУТИС

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

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Средство оценивания – устный опрос
Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	*Критерии оценивания*	*Показатели оценивания*
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

© РГУТИС

	основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	*оценка*
менее 50%	**2**
51% - 70%	**3**
71% - 85%	**4**
86% - 100%	**5**

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

© РГУТИС

2	2. Модели и стандарты управления качеством в туристской сфере	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 Практическая работа – выполнение исследовательского практического задания (10 баллов) КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 Практическая работа – Разработка проектного задания (10 баллов) Семинар – заслушивание докладов с обсуждением (10 баллов)	Текущий контроль осуществляется в специально отведённое 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. Маркетинговые инструменты продвижения и стратегии туристских территорий	Семинар – кейс-диспут (15 баллов)	Текущий контроль осуществляется в специально отведённое на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является подготовка необходимого материала и участие в диспуте, выполнение проектного задания

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 турпредприятия.

© РГУТИС

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.

Вопросы для проведении промежуточной аттестации (зачет)
Форма зачета – устный опрос

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. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
6. Что такое цикл Деминга?
7. Какова структура документации системы менеджмента качества?
8. Организационные принципы самооценки
9. Особенности самооценки организации.
10. Виды аудита качества.
11. Система управления качеством «Six sigma»
12. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
13. Модель европейской премии по качеству.
14. Российская премия по качеству.
15. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
16. Общая характеристика системы управления качеством на основе стандартов ISO серии 14000.
17. Основные технико-экономические показатели улучшения качества услуг.
18. Прогнозирование спроса на услуги туризма.
19. Опыт управления качеством в России.
20. Опыт управления качеством за рубежом.
21. Общая характеристика системы управления качеством TQM.
22. Общая характеристика системы управления качеством на основе стандартов серии ISO 9000.
23. Основные этапы развития систем качества. Звезда качества.
24. Опыт управления качеством в Японии.
25. Европейский опыт управления качеством в туризме.
26. Объекты и факторы управления качеством услуг туризма.
27. Общая характеристика системы управления качеством Тейлора. Система Тейлора как основа менеджмента качества.
28. Цели и критерии управления качеством услуг туризма.
29. Роль качества в современном социуме. Понятие качества услуг.
30. Понятие качества услуг. Факторы, определяющие воспринимаемое потребителем качество услуг. Субъективность восприятия потребителем качества услуг.
31. Особенности восприятия качества услуг туризма. Продукция как составная часть услуги туризма.
32. Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Градация качества.
33. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме.
34. Концепция всеобщего управления качеством.
35. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защита прав потребителей.

© РГУТИС

36. Методы определения показателей качества.
37. Измерение удовлетворенности потребителей качеством услуг.
38. Классификация показателей качества и методы их определения.
39. Принципы менеджмента качества.
40. Функции и методы менеджмента качества услуг.
41. Инструменты качества.
42. Концепция домика качества.
43. Модели системы менеджмента качества.
44. Роль внутреннего аудита в управлении качеством услуг туризма.
45. Роль измерений удовлетворенности потребителей качеством услуг туризма.
46. Информационные технологии в управлении качеством.
47. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей среды.
48. Особенности системы менеджмента качества операторских и агентских услуг.
49. Особенности системы менеджмента качества услуг гостиниц.
50. Особенности системы менеджмента качества услуг предприятий питания.
51. Особенности системы менеджмента качества экскурсионных услуг.
52. Структура затрат и управление затратами на качество услуг туризма.
53. Сертификация систем менеджмента качества. Цели, порядок проведения, схемы сертификации, органы по сертификации.
54. Модели сертификации.
55. Этапы сертификации систем качества, продукции и услуг.
56. Критерии моделей делового совершенства: международные, европейская и российская премии и конкурсы в области качества.
57. Опыт участия российских и зарубежных организаций туризма в конкурсах в области качества.
58. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг на международном уровне, определяемые стандартами ISO серии 9000.
59. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг на международном уровне, определяемые стандартами ISO серии 14000.

ФОС

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

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 и объектов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

ОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Соотнесите определение термина «качество» (столбик 1) с его автором (столбик 2).

Определение	Автор
А) Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от	1. Аристотель

© РГУТИС

других предметов того же вида	
Б) Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой»	2. Гегель
В) Качество составляется основными свойствами, объективно присущими предметам	3. Платон
Г) Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	4. Локк

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

2. Соотнесите определение термина «качество» (столбик 1) с его автором (столбик 2).

Определение	Автор
А) Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококлассный», «дорогой»	1. Исикава К
Б) Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»	2. Джуран Дж.М
В) Качество, которое реально удовлетворяет потребителей	3. Шухарт
Г) Пригодность для использования (соответствие назначению). Качество есть степень удовлетворения потребителя. Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям	4. Китайская версия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

3. Соотнесите международные и национальные стандарты:

А) ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения словарь»	1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015
Б) ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	2. ГОСТ Р ИСО 19011-2021
В) ISO 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха ор-	3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015

© РГУТИС

ганизации»	
Г) ISO 19011:2018 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4. ГОСТ Р ИСО 10001-2009
Д) ISO 10001:2018 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организации»	5. ГОСТ Р ИСО 9004-2019

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

4. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Качество	1. Восприятие потребителями степени выполнения их требований
Б) Требование	2. Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
В) Удовлетворенность потребителей	3. Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству
Г) Управление качеством	4. Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
Д) Улучшение качества	5. Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

5. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Базовое качество	1. Совокупность характеристик услуги, не требуемых потребителем. Выражается в характеристиках, представляющих для потребителя неожиданные ценности.
Б) Требуемое качество	2. Это минимальный уровень услуги, акцептируемый потребителем. Включает в себя такие характеристики услуги или продукта, наличие которых потребитель считает обязательным.
В) Желаемое качество	3. Совокупность показателей качества, отражающих технические и функциональные характеристики продукта или услуги.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

6. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

© РГУТИС

Термин	Определение
А) Стандартизация	1. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом
Б) Сертификация	2. Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг
В) Система сертификации	3. Деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (актуализации), отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации
Г) Стандарт организации	4. Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

7. Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Принцип «Организация, ориентированная на потребителя»	1. Непрерывное улучшение является постоянной целью организации
Б) Принцип «Роль руководства»	2. Желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
В) Принцип «Постоянное улучшение»	3. Организация должна понимать и выполнять требования потребителей
Г) Принцип «Подход как к процессу»	4. Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

8. Прочитайте текст и установите соответствие между незаконченными фразами и предложенными вариантами ответов

Незаконченные фразы	Варианты ответов
А) Закончите фразу: «Международные стандарты являются ……»	1. руководство по качеству
Б) Закончите предложение: «Базовое качество относится к ……».	2. необязательными для всех участников международных отношений
В) Закончите фразу «Основным документом, регламентирующим систему качества в организациях туриндустрии, является……..»	3. к удовлетворению основных потребностей

© РГУТИС

Г) Закончите фразу «Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются……»	4. требования безопасности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

9. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между терминами (столбик 1) и их определениями (столбик 2).

Термин	Определение
А) Сформулируйте определение понятия «туристская услуга»	1. Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг
Б) Сформулируйте определение понятия «услуга»	2. Результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов
В) Сформулируйте определение понятие «стандарт».	3. Часть сервисной деятельности, предназначенная для удовлетворения каких-либо запросов потребителя
Г) Сформулируйте определение «стандарт организации»	4. Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определённых видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Соотнесите этап развития концептуальных подходов к развитию качества с именем характерного ученого, занимающегося вопросами качества в данный период времени

Этапы развития концептуальных подходов к развитию качества	Ученый
А) Этап 1: на рубеже 19-20 века создана классическая теория менеджмента	1. Ф. Тейлор
Б) Этап 2: развитие науки об управлении качеством	2. У. Шухарт
В) Этап 3: эволюция концептуальных подходов к управлению качеством	3. К. Исикава
Г) Этап 4: развитие теории всеобщего управления качеством (TQM)	4. Э. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, А. Фейгенбаум

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

© РГУТИС

Задания закрытого типа на установление последовательности

1. Прочитайте текст и установите последовательность этапов эволюции развития концептуальных подходов к управлению качеством
   1. Всеобщий менеджмент качества
   2. Интегрированные системы менеджмента
   3. Стратегический контроль процессов
   4. Контроль готовой продукции
   5. Комплексное управление качеством

   Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

2. Прочитайте текст и установите последовательность этапов модели Шухарта:
   1. Проверку (контроль) произведенной продукции для оценки ее соответствия спецификации
   2. Разработка спецификации (техническое задание, технические условия, допуски)
   3. Производства продукции, соответствующей спецификации

   Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

3. Прочитайте текст и установите последовательность в пространственной модели, названной «спиралью Джурана»:
   1. Производство
   2. Исследования рынка
   3. Испытания рабочих характеристик продукции
   4. Проектно-конструкторские работы
   5. Исследование рынка
   6. Контроль готовой продукции
   7. Разработка технологии и подготовка производства
   8. Сбыт
   9. Материально-техническое обеспечение
   10. Разработка проектного задания
   11. Составление технических условий
   12. Изготовление инструмента приспособлений и контрольно-измерительных средств
   13. Контроль процесса производства
   14. Техническое обслуживание

   Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов в становлении концепции TQM:
   1. Зарождение концепции TQM
   2. Постепенное распространение японских инноваций в области качества, соединивших в себе американские разработки и японский опыт
   3. Появление первых исследований в области качества и разработка аналитических методов по его контролю в США
   4. Институализация концепции TQM

   Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

© РГУТИС

5. Прочитайте текст и установите последовательность в планировании качества услуги:

1. Определение ресурсов для достижения целевых показателей
2. Определение требований заинтересованных сторон к услуге
3. Разработка концепции по достижению целевых показателей в виде спецификаций и стандартов на услугу, процессы предоставления услуги
4. Установление целевых показателей по основным характеристикам услуги

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

6. Прочитайте текст и установите последовательность при проектировании процессов оказания услуги:

1. Установить обратную связь
2. Установить ответственность
3. Установить основные измеряемые показатели
4. Определить необходимые ресурсы для реализации процесса
5. Выделить требования к качеству в рамках отдельных процессов

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

7. Прочитайте текст и установите последовательность этапов разработки стандарта организации:

1. Определение целей, задач стандарта
2. Анализ потребностей фирмы — оценка операций, услуг, для которых требуется стандартизация
3. Внедрение, контроль исполнения
4. Подготовка проекта — при участии профильных экспертов и руководителей компании, знакомых с производственными операциями, потребностями предприятия
5. Формирование структуры регламента
6. Утверждение стандарта
7. Актуализация, пересмотр регламента — в соответствии с изменениями в законодательстве, техническом прогрессе и внутренними потребностями компании
8. Согласование с заинтересованными сторонами

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

8. Прочитайте текст и установите последовательность

1. Подготовка отчета тайного покупателя
2. Разработка анкеты тайного покупателя
3. Определение методов проверки
4. Постановка задачи
5. Сбор анкет, проверка и анализ

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

9. Прочитайте текст и установите последовательность этапов внедрения системы менеджмента качества по стандартам ИСО

1. Составление документа «Политика в области качества»
2. Создание программы внедрения СМК
3. Получение сертификата СМК
4. Обучение и консультирование персонала
5. Оптимизация «бизнес-процессов»
6. Разработка нормативной документации СМК

© РГУТИС

7. Тестирование СМК и внутренний аудит

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

10. Прочитайте текст и установите последовательность аудита системы управления качеством

1. Оценку заинтересованности и мотивации сотрудников организации
2. Выделение основных процессов деятельности компании и определение ответственных за них лиц
3. Анализ системы документирования и системы регистрации ключевых процессов предприятия
4. Оценку системы идентификации продукции (услуг)
5. Анализ организационной структуры предприятия

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

Задания с выбором одного верного ответа из 4-х (нескольких) предложенных и обоснованием выбора

№ задания	Задание
1	Из предложенных вариантов ответов, выберете один, отвечающий на вопрос «Сколько ключевых принципов всеобщего управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты качества ИСО 9000?» 1. Три 2. Пять 3. Восемь 4. Десять
2	Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором сформулировано определение термина «качество»: 1. Характеристика дорогого товара или услуги 2. Совокупность свойств и характерных особенностей услуги, отвечающих требованиям потребителей 3. Товарный знак приобретаемого товара, характеризующих способность 4. Свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции
3	Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором сформулировано определение термина «стандарт»: 1. Документ, описывающий технологию производственного процесса 2. Знак, который вручают производителю изделия 3. Документ, содержащий права и обязанности производителя товара, организатора услуги 4. Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определённых видов деятельности и доступный широкому кругу потребителей
4	Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором представлено окончание фразы: «Система менеджмента качества создается для……»: 1. Реализации политики предприятия в области качества 2. Объединения целей в области качества структурных подразделений организации 3. Реализации целей организации, обеспечивающих решение его

© РГУТИС

	стратегических задач в области качества 4. Оценки качества товаров и услуг
5	Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором указано правильное количество групп показателей качества продукции, предусмотренных Международными стандартами ИСО? 1. 4 2. 7 3. 9 4. 10
6	Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором представлено окончание фразы: «Административный подход к управлению качеством это…..»: 1. Достижение 100%-ного качества любой ценой 2. 100%-ное участие работников в совершенствовании управленческого процесса 3. Использование авторитета администрации в управлении производством 4. Обеспечение оптимального уровня качества
7	Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором представлено окончание фразы: «Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и …» 1. Организационно 2. Информационно 3. Систематически 4. Нет правильного ответа
8	Управление качеством означает (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов): 1. Описание производственных процессов 2. Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству 3. Контроль над выполнением стандартов 4. Внедрение отраслевых стандартов
9	Субъект управления качеством — это (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов): 1. Поставщики 2. Предприятия-партнеры 3. Руководство организации 4. Организация
10	Объект управления качеством — это (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов): 1. Организация 2. Совет директоров организации 3. Руководство структурных подразделений организации 4. Поставщики
11	Закончите предложение: «Золотая эра развития науки о качестве началась в _____». 1. 1950 г. 2. 1960 г. 3. 1965 г.

© РГУТИС

	4. 1970 г.
12	На каком принципе базируется основная философия TQM? 1. Основная философия TQM базируется на принципе – отсутствие вовлеченности руководства в процесс управления качеством 2. Основная философия TQM базируется на принципе – улучшению нет предела 3. Основная философия TQM базируется на принципе – тщательной подготовки изменений 4. Нет правильного ответа
13	Для какого метода оценки качества услуги могут быть привлечены эксперты из профессиональных или специальных консультационных фирм? 1. Метод SERVQUAL (определение разницы между фактическим восприятием и ожиданиями потребителей услуги) 2. Метод Е.Р. Кедотта и Н. Терджен (качественный метод оценки, основан на типологии элементов обслуживания, разработанной авторами) 3. Метод «тайного покупателя» 4. Метод Кано (применение метода основано на проведении опроса, при этом набор характеристик качества сервиса не предопределён, а формируется в процессе самого опроса)

Задания с выбором нескольких верных вариантов ответа из предложенных и развёрнутым обоснованием выбора

№ задания	Задание
1	Закончите предложение: «Золотая эра развития науки о качестве связана с именами таких ученых как _____»: 1. Э. Деминг, Дж. Джуран 2. Ф. Кросби, А. Фейгенбаум 3. В. Шухарт, К. Исикава 4. В. Зейтамль, Н. Кано
2	Какие проблемы могут возникнуть в результате внедрения TQM? 1. отсутствие вовлеченности руководства 2. отсутствие изменения культуры организации 3. плохая подготовка изменений 4. отсутствие объективной информации и данных
3	Перечислите функции контроля за качеством (оперативное управление качеством) в масштабе предприятия. 1. Диагностический и прогностический контроль 2. Контроль качества, информация о качестве 3. Разработка мероприятий, принятие оперативных решений, реализация мероприятий 4. Ориентирующий контроль
4	Перечислите функции управления качеством (общее руководство качеством) в масштабе предприятия. 1. Политика и планирование качества, организация работы по качеству 2. Обучение и мотивация персонала 3. Принятие стратегических решений, взаимодействие с внешней средой

© РГУТИС

	4. Все ответы верны
5	Назовите основные направления стандартов ИСО 9000. 1. Контроль над выполнением стандартов 2. Внедрение отраслевых стандартов 3. Развитие менеджмента качества 4. Защита прав потребителей
6	Какие этапы включает цикл Шухарта-Деминга? 1. Plan (Планируй) и Do (Внедряй) 2. Explore (исследуй) и Do (Внедряй) 3. Analyze (анализируй) и count (считай) 4. Check (Проверь) и Act (Действуй с учетом внедрения)
7	Каким образом подразделяются методы, ориентированные на производителя? 1. на методы, ориентированные на персонал 2. на методы, ориентированные на менеджмент 3. на методы, ориентированные на поставщиков услуг 4. нет правильного ответа

Задания открытого типа с развёрнутым ответом

№ задания	Задание
1	Объясните аббревиатуру TQM.
2	Когда и где появились кружки качества?
3	Приведите примеры премий за качество, инициируемых на государственном уровне
4	Что понимается под «петлей качества»?
5	Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества? Ответ:
6	Что такое ISO (ИСО)?
7	Перечислите этапы внедрения системы менеджмента качества в соответствии с ИСО серии 9000.
8	Что должна включать в себя документация системы менеджмента качества услуг?
9	Перечислите принципы системы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000.
10	В какой форме может быть представлена документация системы менеджмента качества услуг?

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.

© РГУТИС

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.

© РГУТИС

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

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Занятия семинарского типа по дисциплине реализуются в форме семинаров и практических занятий.
1) *Семинарское занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, проблемного учебного задания, направленного на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение навыков овладения методами работы с информационными источниками с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнение задания семинара обучающиеся производят в ходе работы в малых группах, представляют в устной форме с презентацией полученных результатов.
2) *Практическое занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий по определённому алгоритму, направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы обучающиеся производят в письменном виде.
Практические и семинарские занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. Панельная дискуссия. Практическое занятие в форме панельной дискуссии представляет собой коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений после выступления основного спикера по обозначенному вопросу. Преподаватель заранее озвучивает тему дискуссии и вопросы, на которые будет необходимо ответить. В ходе дискуссии студенты вырабатывают принципы и подходы к решению поставленной проблемы (вопроса), доказательства, обоснования своей позиции, максимально используя свой личный опыт.
Характеристика ОС. Панельная дискуссия является ОС, позволяющим включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:
– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;
– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;
– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.
Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Панельная дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.

© РГУТИС

Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями. На занятии в форме панельной дискуссии осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый обучающийся имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели практических занятий, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы обучающийся занимает активную позицию.
На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и грамотно строить устную и письменную речь.

2. Метод кейсов (Case-box). Преподаватель готовит кейс, в котором содержится описание жизненной ситуации, а также набор фактических материалов, документов, связанных с ней. Обучающиеся работают в малых группах (по 3-5 человек). На основании представленных документов и описания они должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути вопроса, выявить ключевые проблемы, предложить возможные основные и альтернативные решения, выбрать оптимальный вариант из имеющихся и аргументировать его. На следующей стадии каждая группа представляет свои результаты анализа и вариант решения, затем проходит общая дискуссия, подведение итогов дискуссии и выбор лучшего решения. В ходе занятия с использованием данного метода происходит установление межпредметных связей, у обучающихся формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки презентации результатов проведенного анализа; навыки оценки последствий, связанных с принятием решений. В ходе занятия с использованием данного метода у обучающихся вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и грамотно строить устную речь.
Характеристика ОС. Метод кейсов или метод конкретных ситуаций – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).
Метод кейсов использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении кейс-измерителей обусловлена тем, что оценка функциональных компетенций не может сводиться к ответам на вопросы тестового характера, поскольку функциональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении логических задач. Описание функциональных компетенций, как правило, предполагает формулировки деятельностного типа: «способность формулировать цели, задачи и стратегии .., выявлять тенденции…, строить прогнозы…». Наиболее эффективным способом их оценивания является решение кейсов (реальных проблемных ситуаций), основанных на совокупности ситуационных моделей, включающих формулирование проектов частных соглашений, договоров и сделок.
Метод кейсов относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Непосредственная цель метода case-box – это совместными усилиями группы обучающихся проанализировать комплекс схожих проблемных ситуаций, возникающих при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.
Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями. Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.
Решение кейса позволяет:

© РГУТИС

– организовать работу в группе (или подгруппах) и обеспечить взаимный обмен информацией;
– погрузить группу в профессиональную ситуацию, формировать эффект умножения знания;
– формировать многообразные личностные качества обучаемых;
– формировать проблему и пути ее решения на основании кейса;
– активизировать обучающихся, развивать аналитические и коммуникативные способности, оставляя их один на один с реальными ситуациями.
Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:
– развития навыков анализа и критического мышления;
– изучения теории принятия управленческих решений на конкретных примерах;
– отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
– развития творческого мышления;
– развития навыков работы в команде.

Тематика занятий семинарского типа

Занятие семинарского типа 1
Вид семинарского занятия: практическое занятие (решение кейсов, работа в малых группах).
Тема и содержание занятия: **Модель восприятия потребителем качества услуги**
Цель занятия: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по предложенной теме.
Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки оценки качества туристского продукта.
Задание: 1. Ознакомление с методическими и теоретическими материалами по теме. 2. Обосновать базовое (основное) и требуемое (ожидаемое) качество туристского продукта согласно варианту работы. 3. Выявить критические, нейтральные, приносящие удовлетворение и разочаровывающие элементы в структуре качества туристского продукта.

Занятие семинарского типа 2
Вид семинарского занятия: Разбор кейс-практик с обсуждением.
Тема и содержание занятия: **Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества»**
Цель занятия: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по предложенной теме.
Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки моделирования функций качества туристского продукта.
Задание: 1. Ознакомление с методическими материалами по ссылке: https://docplayer.ru/26892114-Razvertyvanie-funkcii-kachestva-qfd.html. 2. Составить Модель удовлетворенности потребителя (модель Кано) одним из туристских продуктов на основе отзывов в профильных социальных сетях (TripAdvisor, Booking.com и др.). 3. Предложить направления коррекции и реновации для «дома качества» туруслуги.

Занятие семинарского типа 3
Вид практического занятия: практическая работа.
Тема и содержание занятия: **Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги**

© РГУТИС

Цель занятия: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по предложенной теме.
Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки оценки коррекции качества услуг, предоставляемых турфирмой, с целью повышения уровня удовлетворенности ими ее клиентов.
Задание:
1. Теоретическая часть.
Качество исполнения услуг - это степень соответствия потребительских свойств услуги, отвечающей требованиям и пожеланиям конкретного потребителя услуги.
Качество обслуживания населения - это степень соответствия потребительских свойств процессов обслуживания, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания.
И в процессе, и после потребления туристского продукта клиент будет удовлетворен или не удовлетворен своим выбором. Это зависит от того, насколько потребительские свойства продукта соответствует его ожиданиям. Результаты данного сопоставления предопределяют поведение клиента в будущем. Удовлетворенный потребитель в случае новой необходимости наверняка снова обратится к услугам туристской фирмы (при этом с большой вероятностью можно говорить, что он выберет ту же фирму). Кроме того, удовлетворенный потребитель - это отличная реклама как отдельным туристским продуктам, так и фирме в целом.
Для оценки удовлетворенности туристов качеством услуг турфирмы "Интурмед" был проведен опрос 151 туриста. Отзывы были следующие: - отлично - 51%; - хорошо - 36%; - удовлетворительно - 8%; - не удовлетворительно - 5%.
Достаточно часто в качестве исходной информации при оценке степени удовлетворенности или же неудовлетворенности потребителей используются сведения о поступивших от них жалобах и претензиях. Безусловно, не все потребители фиксируют свои претензии официально. Поэтому в данной области необходимо проводить специальные исследования.
Исследования, проведенные среди различных групп потребителей, выявили:
- только 3 % сделок фирмы приводят к жалобам, адресованным непосредственно на фирму;
- примерно 15 % сделок становятся объектом косвенных жалоб (например, друзьям, знакомым, соседям);
- 30 % сделок создают проблемы для клиентов, но не приводят ни к каким формам контакта с фирмой.
Поведение последней группы клиентов может быть объяснено тем, что они либо минимизируют проблему, либо пессимистично настроены по поводу благоприятного исхода их жалобы.
В общей сложности 48 % сделок фирмы ставят проблемы перед клиентами. Однако путем изучения только формальных жалоб вряд ли удалось бы зафиксировать такой уровень неудовлетворенности.
Ущерб для туристского предприятия может быть уменьшен в той степени, в которой оно эффективно удовлетворяет заявленные жалобы. В то же время действительно серьезную проблему создают те 30 % неудовлетворенных клиентов, которые не делятся с фирмой своим недовольством, но которые могут существенно понизить занимаемую ею рыночную долю. Поэтому так важно занять в этом вопросе активную позицию: регулярно измерять степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиентуры и идентифицировать причины недовольства. Необходимо учитывать, что в сфере туризма до 80 % дохода может исходить от постоянных клиентов. Легко понять, насколько важно сохранять их удовлетворенность фирмой в целом и ее продуктами в частности.
2. Практическая часть.

© РГУТИС

Для туристической фирмы, согласно варианту, необходимо выявить действенные индикаторы удовлетворенности клиентов на конкретном рынке, определив их отношение к фирме. Для этого необходимо исследовать следующие вопросы:
- Какие факторы определяют имидж туристской фирмы?
- Какое влияние оказывает имидж на объем продаж и удовлетворенность потребителей?
- В какой степени уровень удовлетворенности влечет долгосрочную ориентацию на обращение к услугам данной туристской фирмы?

При изучении отношения потребителей к турфирме (определении ее имиджа) прежде всего следует разработать систему оценочных критериев, которые достаточно плотно характеризуют все аспекты ее деятельности. Так, для туристского предприятия в качестве базовых оценочных критериев могут быть использованы следующие:
1. КОМПЕТЕНТНОСТЬ: фирма обладает требуемыми навыками и знаниями, чтобы оказать услугу.
2. НАДЕЖНОСТЬ: фирма работает стабильно, требуемый уровень обеспечивается всегда и всюду; принятые обязательства выполняются.
3. ОТЗЫВЧИВОСТЬ: сотрудники стремятся быстро, всегда и везде отвечать на запросы клиента. Система не выходит из строя при непривычных запросах.
4. ДОСТУПНОСТЬ: как физическая, так и психологическая – контакт с сотрудниками фирмы должен быть легким и приятным.
5. ПОНИМАНИЕ: фирма стремится как можно лучше понять специфические потребности клиента и приспособиться к ним.
6. КОММУНИКАЦИЯ: фирма информирует клиентов о предполагаемых услугах на понятном им языке, адаптированном к особенностям целевой группы.
7. ДОВЕРИЕ: определяется репутацией фирмы, ее честностью, гарантиями серьезного отношения к клиентам.
8. БЕЗОПАСНОСТЬ: клиенты защищены от риска – физического, финансового, морального.
9.ОБХОДИТЕЛЬНОСТЬ: вежливость, уважительность, внимательность и дружелюбие персонала.
10. ОСЯЗАЕМОСТЬ: материальные подтверждения оказываемых услуг – помещения, персонала и т.д.

Необходимо оценить турфирму по перечисленным показателям, сделать вывод по итогам оценки и предложить направления коррекции качества с целью повышения уровня удовлетворенности потребителей (клиентов) ее услугами.

Занятие семинарского типа 4

Вид практического занятия: практическая работа.

Тема и содержание занятия: **Практическое совершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности**

Цель занятия: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по предложенной теме.

Практические навыки: проверить знания и закрепить навыки, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, по оценке и совершенствованию производственной системы туристско-экскурсионного предприятия.

Задание:

1. Теоретическая часть.

Конкурентоспособность — это комплексная многоаспектная характеристика турпродукта, определяющая его предпочтение на рынке по сравнению с аналогичными турпродуктами-конкурентами как по степени соответствия конкретной потребности, так и по затратам на ее

© РГУТИС

удовлетворение. Такое определение исходит из предпосылки, что конкурентоспособность в условиях рыночной экономики должна рассматриваться с точки зрения потребителя. Что же интересует его при выборе турпродукта? Маркетинговый анализ как раз и призван, прежде всего, выявить те параметры турпродукта, которые представляют для покупателя существенный интерес. Во-первых, это параметры, в которых отражается качество и полезность турпродукта с учетом социальных, функциональных, эргономических, эстетических, экологических и других потребительских свойств. Ведь для того, чтобы турпродукт был пригоден для удовлетворения потребности и представлял интерес для покупателя, он должен обладать набором соответствующих параметров. При этом согласно маркетинговой концепции особое значение имеет не просто набор потребительских свойств и характеристик турпродукта, а понимание того, как данный турпродукт воспринимается самим потребителем, которому, в принципе, безразличны его характеристики, но важно, каким образом данный турпродукт может помочь удовлетворить определенную потребность или разрешить стоящую перед ним проблему. Таким образом, одним из условий выбора турпродукта потребителем является совпадение его свойств с условными характеристиками прогнозируемой потребности. Во-вторых, стремясь к приобретению турпродукта, в наибольшей степени соответствующего потребностям (т.е. обладающего наивысшим потребительским эффектом), потребитель не может абстрагироваться от затрат, которые будут связаны с этим турпродуктом. Естественно, что он стремится достичь оптимального соотношения потребительских свойств изделия и своих расходов, т.е. получить максимум потребительского эффекта на единицу затрат. Поэтому для определения конкурентоспособности существенным является не только сравнение турпродуктов по степени соответствия конкретной потребности, но и учет затрат потребителя, связанных с данными турпродуктами. При этом следует исходить из того, что для покупателя покупка означает только обязательное условие, исходный пункт начала процесса удовлетворения потребности, который представляет собой акт не единовременный, а занимает определенный (иногда весьма длительный) период. Для многих турпродуктов реализация полезного эффекта достигается в ходе эксплуатации, что связано с дополнительными расходами для покупателя. Таким образом, конкурентоспособность обусловливается качественными и стоимостными особенностями турпродукта, которые учитываются покупателем согласно их непосредственной значимости для удовлетворения потребностей. Отсюда следует, что конкурентоспособность более полно раскрывается через систему показателей, среди которых выделяются: качественные; экономические.

Качественные показатели конкурентоспособности характеризуют свойства турпродукта, благодаря которым он удовлетворяет конкретную потребность. Они подразделяются на классификационные и оценочные.

Классификационные показатели характеризуют принадлежность изделия к определенной классификационной группировке и определяют назначение, область применения и условия использования данного турпродукта.

Оценочные показатели количественно характеризуют те свойства, которые образуют качество турпродукта. Они используются для нормирования требований к качеству и сравнения различных образцов турпродуктов, отнесенных к одному классу по классификационным показателям. По роли, выполняемой при оценке конкурентоспособности, оценочные показатели разделяют на две группы: показатели, используемые для проверки выполнения обязательных требований, которым должна удовлетворять продукция; показатели, используемые для сопоставления конкурирующих на рынке турпродуктов по степени удовлетворения потребителя теми или иными свойствами.

Экономические показатели конкурентоспособности характеризуют суммарные затраты потребителя на удовлетворение его потребности посредством данного турпродукта. Они состоят из расходов на покупку (продажная цена) и расходов, связанных с затратами на реализацию. В

© РГУТИС

целом же общая сумма этих расходов выступает для потребителя в качестве цены удовлетворения потребности (цены потребления). Состав и структура экономических показателей определяются целью, уровнем качества, социально- экономическим положением потребителя, наличием услуг и другими факторами.

Наиболее часто при оценке конкурентоспособности продукции применяются следующие методы.

1. Критерием для определения конкурентоспособности турпродукта является его цена потребления, которая определяется по формуле Цп = Цпр + Ип (1) где Цп - цена потребления; Цпр - цена приобретения; Ип - издержки потребителя этой продукции за весь нормативный срок ее службы.

Для покупателя все расходы делятся на две основные категории: постоянные затраты, которые осуществляются единовременно, то есть покупная цена продукта, расходы на проезд к месту начала тура; переменные затраты, осуществляющиеся в процессе реализации тура на месте – экскурсионные расходы и пр. Величину переменных затрат (Ипер) можно определить по формуле Ипер = (ЗП +Ирем +Им +А +Ипр)Тн (2) где ЗП - годовой фонд заработной платы обслуживающего персонала с отчислениями на социальные нужды; Ирем - годовые затраты на текущий ремонт оргтехники, помещения и пр.; Им - годовые расходы на электроэнергию, горюче-смазочные и другие материалы, связанные с реализацией деятельности турфирмы; А - годовая величина амортизации; Ипр - прочие годовые издержки; Тн - нормативный срок реализации турпродукта.

2. При определении конкурентоспособности турпродукта учитываются два критерия: себестоимость производства и реализации турпродукта, а также уровень его качества. При одинаковом уровне качества турпродуктов-конкурентов более конкурентоспособным является тот, у кого ниже себестоимость. В этих условиях предприятия должны обращать внимание не только на уровень качества выпускаемой продукции, но и на издержки ее производства и реализации
.

3. Сопоставление турпродуктов-конкурентов с учетом их технического уровня и продажной цены осуществляется по следующей схеме:

1) Средний индекс конкурентоспособности по стоимостным показателям рассчитывается по формуле Iр= (Piб /Pi)/n (3) где Pi, Piб-значение i-го показателя базового и анализируемого изделия; n-количество i-ых показателей.

2) Индекс структурной оптимальности рассчитывается по формуле Iо= Iу/Iуб (4) где Iу-сруктурная оптимальность анализируемого турпродукта, рассчитываемая по формуле Iу=(ymin/ymax)/n (5) где ymin, ymax-минимальный и максимальный удельный вес показателей.

3) Комплексный стоимостной показатель рассчитывается по формуле Iк=Iр*Iо (6)

4) Интегральный индекс конкурентоспособности рассчитывается по формуле Iинт=Iс*Iк (7)

5) Средний индекс конкурентоспособности по экспертным оценкам рассчитывается по формуле Iс=(Bi/Biб)/n (8) где Bi/Biб -значение i-го показателя базового и анализируемого изделия n-количество i-ых показателей .

2. Практическая часть.

Для туристической фирмы, согласно варианту, необходимо определить уровень конкурентоспособности ее продукции на конкретном рынке. Для этого необходимо исследовать следующие вопросы:

1) как возможно улучшить качество продукции за счет системы TQM?

2) возможно ли применять СТИС-рекламу личных продаж, PR для успешного продвижения продукции.

3) как обеспечить приоритетность на рынке за счет технико-экономических и качественных показателей продукции.

4) как учитывать требования покупателей к изменению качества и характеристик продукции.

© РГУТИС

5) как выявлять и использовать потенциальные качества турпродуктов для повышения конкурентоспособности по сравнению с аналогами.
6) как анализировать преимущества и недостатки турпродуктов-аналогов конкурентов и использовать эти результаты для поддержания конкурентоспособности выпускаемой продукции.
7) как изучать и анализировать мероприятия конкурентов по повышению конкурентоспособности и разрабатывать контрмер, дающий преимущества предприятию.
8) возможно ли расширить модификации турпродукции за счет улучшения их характеристик.
9) выявить ценовые преимущества конкурентов и их компенсацию (виды скидок, сроки и объем гарантии, сервис и т.п.).
10) определение степени дифференцированности турпродуктов с учетом предпочтений показателей (по качеству, цене, характеристикам и др.).
11) как воздействовать непосредственно на покупателя путем создания временного дефицита новых и более совершенных турпродуктов, ведение активной рекламной компании, создание предпочтительных экономических условий продаж.
12) разработать стратегию по снижению или избеганию коммерческого риска.
13) возможно ли внедрять в производство более новое и совершенное оборудование и технологии.
14) как повысить качество сотрудников фирмы за счёт: повышения квалификации, ротации, переобучения, получения вторых профессий.
15) есть ли потенциал для внедрения новых информационных технологий, Интернет.

Занятие семинарского типа 5
Вид семинарского занятия: Семинар – заслушивание докладов.
Тема и содержание занятия: **Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000**
Цель занятия: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по предложенной теме.
Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки использования в практической деятельности семейство стандартов ИСО 9000.
Задание: 1. Ознакомиться с перечнем и содержанием понятия «семейства стандартов ИСО 9000». 2. Согласно варианту подготовить доклад-презентацию об одном из стандартов семейства стандартов ИСО 9000, особенностях их применения в сфере туристско-экскурсионных услуг. 3. Сделать доклад и принять участие в обсуждении на занятии.

Варианты для выполнения задания:
1. ISO 9000. Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. ISO 9001. Содержит набор требований к системам менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования».
3. ISO 9004. Содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде, путём использования подхода с позиции менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9004:2018 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».
4. ISO 19011. Стандарт, описывающий методы проведения аудита в системах менеджмента, в том числе, менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 19011:2018 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

© РГУТИС

5. ISO 10001. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.
6. ISO 10002. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.
7. ISO 10003. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций.
8. ISO 10004. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по мониторингу и измерению.
9. ISO 10005. Системы менеджмента качества. Руководство по программам качества.
10. ISO 10006. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества проектов.
11. ISO 10007. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту конфигурации.
12. ISO 10008. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания для бизнес-потребителей электронных торговых операций (Стандарт на стадии проекта ISO/DIS 10008).
13. ISO 10012. Управление системами измерения. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.
14. ISO/TR 10013. Руководство по документированию системы менеджмента качества.
15. ISO 10014. Менеджмент качества. Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ.
16. ISO 10015. Менеджмент качества. Руководство по обучению.
17. ISO/TR 10017. Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000.
18. ISO 10018. Менеджмент качества. Руководство по вовлечению и компетентности персонала.
19. ISO 10019. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг.

Занятие семинарского типа 6

Вид семинарского занятия: кейс-диспут.

Тема и содержание занятия: **Сертификация услуг туристско-экскурсионного предприятия**

Цель занятия: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по предложенной теме.

Практические навыки: формировать способность обучающегося формулировать собственное мнение относительно функций процедуры сертификации в туризме.

Задание: С вступлением в силу Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (далее – Закон) сертификация для туристской деятельности носит добровольный характер, поэтому никаких штрафов и санкций за ее отсутствие не предусмотрено. Но турфирмы чаще всего стараются получить сертификат на оказание туристских услуг, чтобы предъявить своему клиенту еще одну документально оформленную дополнительную гарантию своей качественной работы и заверить его в том, что услуги будут оказаны на соответствующем уровне.

Необходимость и достоверность оценки качества туристского продукта усиливаются по мере все большего вовлечения стран в международный туристский рынок. Высший уровень такого признания - сертификация, гарантирующая, что продукт (услуга) отвечает определенным требованиям и имеет заданное качество. Сертификация системы качества туристской организации позволяет расширить круг надежных партнеров, повысить конкурентоспособность и является признанным в мире способом независимого подтверждения (оценки) соответствия про-

© РГУТИС

дукции, работ и услуг установленным требованиям.
Сертификат удостоверяет, что работы, услуги или иные объекты соответствуют техническим регламентам, стандартам, условиям договоров, содействует приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг, а также повышению конкурентоспособности работ, услуг на российском и международном рынках. В Законе определена ответственность за нарушение требований технических регламентов.
Проблемные вопросы к обсуждению на семинаре:
1) Сертификация и аттестация экскурсоводов: положительные и отрицательные стороны вопроса
2) Сертификация туристского продукта: на сколько эта процедура способна гарантировать качество?
3) Добровольная сертификация в туризме: как пройти и что в итоге?
4) Нормативно-правовое регулирование сертификации туристско-экскурсионных услуг на федеральном уровне и уровне субъектов РФ: состояние вопроса

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. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 96 с. - ISBN 978-5-9558-0412-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1911790
2. Елохов, А. М. Управление качеством : учебное пособие / А. М. Елохов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019107-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2087316
3. Канке, А. А. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / А.А. Канке, И.П. Кошевая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-016835-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1243101
4. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 352 с. - ISBN 978-5-394-04395-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2041753
5. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2114826

Дополнительная литература

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. профессора Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 383 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019279-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2086804
2. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 220 с. —

© РГУТИС

(Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005584-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082646

3. Грибанов, Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учебное пособие / Д.Д. Грибанов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882575. - ISBN 978-5-16-017829-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1882575

4. Сурков, И. В. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 336 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/824. - ISBN 978-5-16-006184-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1939097

5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 204 с. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2079683

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Блог TravelLine - Режим доступа: https://www.travelline.ru/blog/ Доступ свободный
2. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии - Режим доступа: http://ratanews.ru/ Доступ свободный
3. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства. Всё об отелях, гостиницах - Режим доступа: http://hotelier.pro Доступ свободный
4. Министерство экономического развития Российской Федерации - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ - Доступ свободный
5. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) - Режим доступа: http://www.e-library.ru/ Доступ свободный
6. Научный журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса» - Режим доступа: https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26671Доступ свободный
7. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» - Режим доступа: https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229Доступ свободный
8. Национальная экономическая энциклопедия (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://vocable.ru/ Доступ свободный
9. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» - Режим доступа - Режим доступа https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo/ Доступ свободный
10. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. - Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/ Доступ свободный
11. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА) - Режим доступа: http://rha.ru/ Доступ свободный
12. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/ Доступ свободный
13. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) - Режим доступа: https://nlr.ru/ Доступ свободный

© РГУТИС

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») - Режим доступа: http://www.garant.ru Доступ свободный
4. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации - Режим доступа: https://profstandart.rosmintrud.ru/ Доступ свободный
5. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/
6. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») - Режим доступа: https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/ Доступ свободный
7. Электронно-библиотечная система BOOK.ru - Режим доступа: https://book.ru/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.
8. Электронно-библиотечная система ZNANIUM - Режим доступа: https://znanium.com/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.

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, исследовательской 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 самостоятель-

© РГУТИС

ной 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 документаций;
– 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	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование

© РГУТИС

контроль, промежуточная аттестация	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

© РГУТИС