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): *Государственное регулирование сферы туризма*

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
Директор Высшей школы туризма и гостеприимства	д-р экон.н., проф. Бушуева И.В.

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

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

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

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

ОПК-3 – Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма, в части индикаторов достижения компетенции

ОПК-3.1 (разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества),

ОПК-3.2 (оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий и объектов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон),

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 студентами очной формы обучения составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., занятия лекционного типа – 12 ч., занятия семинарского типа – 12 ч., самостоятельная работа обучающихся – 80 ч., 2 ч. консультаций, 2 ч. промежуточная аттестация в форме зачета (1 семестр). Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе, в 1 семестре.

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

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

© РГУТИС

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

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

№ п/п	*Индекс компетенции*	*Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)*
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма		
1.1	ОПК-3.1	Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
1.2	ОПК-3.2	Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий 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 на предыдущих уровнях образования в сфере технологий разработки туристского продукта и оказания туристских услуг.

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

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

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

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**28**	**28**
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	12	12
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Семинары	*8*	*8*
	Лабораторные работы	–	–
	Практические занятия	*4*	*4*
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации	2 зачет	2 зачет
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**80**	**80**
3	**Общая трудоемкость час**	**108**	**108**
	з.е.	3	3

Для заочной формы обучения:

© РГУТИС

№ 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	–	6
	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

Для очной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
		акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения
1. Понятие, методология и инструментарий качества в сфере туристской деятельности	Л.1.1: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									7	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными ресурсами
	СЗ-1: Модель восприятия потребителем качества услуги					2	Кейс-семинар					7	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	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									7	Проработка теоретического и практического материала из рекомендованных источников
	СЗ-2: Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества»					2	Кейс-семинар						
	Л.1.3: Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг и качеством обслуживания	2	Лекция-визуализация									7	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											
дарты управления качеством	Л.2.1: Система международных стандартов на системы менеджмента	2	Лекция с мультимедийным сопровождени-									7	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубеж-

© 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
			ем										ными информационными источниками
	СЗ-3: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги			2	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	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									7	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									7	Работа с вопросами для самостоятельного изучения
	СЗ-4: Практическое усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности			2	Практическая работа – разработка проекта								
	Л.2.4: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы	2	Кейс-лекция с визуализацией									7	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	СЗ-5: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000					2	Семинар – заслушивание докладов						

© 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
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									7	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, информационными источниками
	СЗ-6: Сертификация услуг туристского предприятия					2	Кейс-диспут						
	Л.3.2: Инновационные технологии формирования качества туристской услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями	1	Лекция с мультимедийным сопровождением							2	групповая	7	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										
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 ч.												10	Подготовка к зачету

© РГУТИС

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
		акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения
	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	Кейс-семинар					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	Кейс-семинар						
	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											
Карты управления качеством в	Л.2.1: Система международных стандартов на системы менеджмента	1	Лекция с мультимедийным сопровождени-									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубеж-

© 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
			ем										ными 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 усовершенствование производственной системы туристского предприятия на основе принципов TQM в целях повышения его конкурентоспособности			1	Практическая работа – разработка проекта								
	Л.2.4: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы	1	Кейс-лекция с визуализацией									6	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	СЗ-5: Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000					1	Семинар – заслушивание докладов						

© 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
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		
Промежуточная аттестация (зачет) – 2 ч.												2	Подготовка к зачету

© 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. (очная/заочная формы)	Учебно-методическое обеспечение
1	Л.1.1: Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления (7/32) СЗ-1: Модель восприятия потребителем качества услуги (7/6) Л.1.2: Методологические основы управления качеством в сфере туризма (7/6) Л.1.3: Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг и качеством обслуживания (7/6)	**Основная литература** 1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214970 – Режим доступа: по подписке. 2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015607-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2110477 – Режим доступа: по подписке. 3. Заика, И. Т. Системное управление качеством и экологическими аспектами : учебник / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев, Ю.П. Федулов. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 384 с. - ISBN 978-5-9558-0364-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1905235 – Режим доступа: по подписке. 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 – Режим доступа: по подписке. 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 – Режим доступа: по подписке. **Дополнительная литература** 6. 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 – Режим доступа: по подписке. 7. Ватолкина, Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики : монография / Н. Ш. Ватолкина. - Москва : МГТУ им. Баумана, 2019. - 180 с. - ISBN 978-5-7038-5271-2. - Текст : электронный. - URL:
2	Л.2.1: Система международных стандартов на системы менеджмента (7/6) Л.2.2: Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 в туристских организациях (7/6) Л.2.3: Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Разработка стратегии внедрения системы качества на принципах TQM в туристской фирме (7/6) Л.2.4: Интегрированные системы менеджмента качества и составляющие их системы (7/6)	
3	Л.3.1: Сертификация в области туризма (6/6) Л.3.1: Сертификация в области туризма (7/6) Л.3.2: Инновационные технологии формирования качества туристской услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями (7/6)	
4	Промежуточная аттестация (10/2) (зачет)	

© РГУТИС

№ п/п	Тема, трудоёмкость в акад.ч. (очная/заочная формы)	Учебно-методическое обеспечение
		https://znanium.com/catalog/product/1965786 8. Герасимов, Б. Н. Управление качеством. Практикум / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 208 с. - ISBN 978-5-9558-0228-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1913223 – Режим доступа: по подписке. 9. 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 – Режим доступа: по подписке. 10. 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.ru/catalog/product/1939097 – Режим доступа: по подписке. 11. Елисеева, Е. Н. Управление качеством : курс лекций / Е. Н. Елисеева, Н. В. Шмелева. - Москва : Изд. Дом МИСиС, 2012. - 92 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1252716 – Режим доступа: по подписке. 12. 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 – Режим доступа: по подписке. 13. 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 – Режим доступа: по подписке.

© 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 туристско-экскурсионного 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 оценки качества оказания услуг в сфере туризма на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве	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 на основе применения стандартов деятельности туристских предприятий, способами выявления мнения потребителей туристских услуг об их качестве	Формирование навыков оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

© РГУТИС

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».

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

© РГУТИС

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 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	5	10

© РГУТИС

анализ ошибок, представление результатов на групповом семинаре		
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 групповом семинаре	2	4
не полное, несвоевременное выполнение задания, непредставление результатов на групповом семинаре	1	2
Штрафные баллы (за несвоевременность сдачи выполненной работы, пропуск отчетного занятия и т.п.)	- 1…3	-1…5
Итого:	5	10

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

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

Контрольные вопросы по дисциплине (промежуточная аттестация)

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».

© РГУТИС

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.
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.

© РГУТИС

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.

Примеры заданий для текущего контроля успеваемости

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1

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

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

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2

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

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

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3

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

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

© РГУТИС

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.

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.

Задания на проверку компетенций

ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

ЗАДАНИЯ ОКРЫТОГО ТИПА

1. Проанализируйте определения понятия «качество», заполнив таблицу.

№ п/п	Автор	Определение
1	Платон	
2	Аристотель	
3	Локк	
4	Гегель	
5	Китайская версия	
6	Шухарт	
7	Исикава К	

© РГУТИС

8	Джуран Дж.М	

2. Кто из философов установил, что «качество объекта обнаруживается в совокупности его свойств»?

Ответ: Энгельс.

3. Что понимается под «петлей качества»?

4. Используя ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества, заполните таблицу

№ п/п	Термин	Определение
1	Качество	
2	Требование	
3	Удовлетворенность потребителей	
4	Управление качеством	
5	Обеспечение качества	
6	Улучшение качества	

5. Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?

6. Соотнесите международные и национальные стандарты:

1. ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения словарь»	1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015
2. ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	2. ГОСТ Р ИСО 19011-2021
3. ISO 9004:2018 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»	3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015
4. ISO 19011:2018 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4. ГОСТ Р ИСО 10001-2009
5. ISO 10001:2018 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организации»	5. ГОСТ Р ИСО 9004-2019

7. Закончите предложение: «Золотая эра развития науки о качестве началась в_____».

8. Закончите предложение: «Золотая эра развития науки о качестве связана с именами таких ученых как _____».

9. Объясните аббревиатуру TQM (Total quality management).

10. На каком принципе базируется основная философия TQM?

11. Какие проблемы могут возникнуть в результате внедрения TQM?

12. Перечислите функции контроля за качеством (оперативное управление качеством) в масштабе предприятия.

13. Перечислите функции управления качеством (общее руководство качеством) в масштабе предприятия.

© РГУТИС

14. Когда и где появились кружки качества?
15. Расскажите о премиях за качество, инициируемых на государственном уровне.
16. Где вручают Премию Российской Федерации в области качества?
17. Для чего создается система менеджмента качества?
18. Что включает в себя механизм управления качеством?
19. Кем формируется политика предприятия в области качества?
20. Кем может быть произведена самооценка системы менеджмента качества организации?
21. Что такое ИСО?
22. Сколько групп показателей качества продукции предусматривают Международные стандарты ИСО?
23. Сколько ключевых принципов всеобщего управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты качества ИСО 9000?
24. Закончите фразу: «Международные стандарты являются……».
25. Назовите основные направления стандартов ИСО 9000?
26. Какие этапы включает цикл Шухарта-Деминга?

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

ЗАДАНИЯ ОКРЫТОГО ТИПА

1. Соотнесите понятия

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

2. Закончите предложение: «Базовое качество относится к _____».
3. Какие характеристики продукта или услуги являются для потребителя очевидными и поэтому не всегда четко осознаваемыми?
4. В ванной комнате отеля есть ванна с гидромассажем. К какому типу качества можно отнести данную составляющей гостиничной услуги?
5. Желаемое, требуемое и базовое качество являются нестабильными категориями. Почему?
6. Каким образом подразделяются методы оценки качества услуги?
7. К методам оценки качества с точки зрения потребителя относятся следующие методы: процессные, включенное наблюдение, «пробная покупка», проблемные методы, критериальные методы, экспертное наблюдение. Какие из объективные, а какие субъективные?

© РГУТИС

8. Каким образом подразделяются методы, ориентированные на производителя?

9. Прочитайте описание одного из методов оценки качества услуги.

«Открытое наблюдение эксперта, играющего роль потребителя с определённой моделью поведения, за одним или несколькими сотрудниками во время смоделированной возможной ситуации потребления. Эксперт действует открыто, играя определенные роли, например, «проблемного» гостя или потребителя с особыми запросами».

О каком методе оценки качества услуги идет речь?

10. Для какого метода оценки качества услуги могут быть привлечены эксперты из профессиональных или специальных консультационных фирм?

11. Какой метод оценки качества услуги позволяет выявить причинно-следственные связи между недостатками в процессе предоставления услуги и поведением участников процесса?

12. Соотнесите понятия

1. Стандартизация	1. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом
2. 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
3. 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
4. Стандарт организации	4. Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров

13. Какие бывают стандарты?

14. В каких стандартах содержатся общие положения для определённой области деятельности?

15. Дайте определение «стандарт организации»

16. Что такое «матрица полномочий»?

17. Что является субъектом управления качеством?

18. Что является объектом управления качеством?

19. Сформулируйте определение понятия «качество».

20. Сформулируйте определение понятия «обеспечение качества».

21. Сформулируйте определение понятие «стандарт».

22. Из представленных ниже утверждений, выберете то, которое является принципом Деминга к Всеобщему управлению качеством.

Утверждения:

- откажитесь от вмешательства стратегию и тактику поставщиков
- покончите с практикой закупок по самой низкой цене
- обеспечьте коллективное участие в повышении качества
- установите номенклатуру показателей качества услуг и обслуживания

23. Перечислите 14 принципов Деминга

© РГУТИС

24. К чему приведет соблюдение одного из принципов Демина: «Осуществление непрерывного улучшения»?
25. Где можно применять принципы Демина?
26. Перечислите показатели качества услуги.

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

ЗАДАНИЯ ОКРЫТОГО ТИПА

1. В чем заключается основной смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством?
2. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации, на повышение качества управления организацией и на повышение качества принятия решений?
3. Соотнесите понятия

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

4. Для чего создается система менеджмента качества?
5. Что включает механизм управления качеством?
6. Перечислите принципы системы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000.
7. Перечислите этапы внедрения системы менеджмента качества в соответствии с ИСО серии 9000.
8. Закончите фразу «Основным документом, регламентирующим систему качества в организациях туриндустрии, является_____».
9. Что должна включать в себя документация системы менеджмента качества услуг?
10. В какой форме может быть представлена документация системы менеджмента качества услуг?
11. Что понимается под обслуживанием потребителя?
12. Сформулируйте определение понятия «ответственный исполнитель услуги»
13. Что означает формулировка «управление качеством»?
14. Каким образом обеспечивается стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством?
15. Закончите фразу «Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются…»
16. Что понимается под административным подходом к управлению качеством?
17. Как определяется понятие «воспринятое качество»?

© РГУТИС

18. Сформулируйте определение понятия «туристская услуга».
19. Сформулируйте определение понятия «услуга».
20. Что означает принцип «Организация, ориентированная на потребителя».
21. Что означает принцип «Роль руководства» означает?
22. Что означает принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками»?
23. Какую цель преследует независимая аудиторская проверка СМК организации?
24. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?
25. Что понимается под процессным подходом к управлению качеством?
26. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?

ТЕМАТИКА ДОКЛАДОВ И ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ

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

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

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

Блок 4. Менеджмент качества.
1. Принципы менеджмента качества.
2. Функции и методы менеджмента качества услуг.
3. Инструменты качества.
4. Концепция домика качества.
5. Метод «Шесть сигм».
6. Модели системы менеджмента качества.
7. Процессный подход к управлению качеством (стандарт ИСО 9001:2000).
8. Элементы системы менеджмента качества.
9. Роль внутреннего аудита в управлении качеством услуг туризма.
10. Роль измерений удовлетворенности потребителей качеством услуг туризма.
11. Управление качеством проекта.
12. Информационные технологии в управлении качеством.
13. Взаимосвязь систем менеджмента качества с системой управления окружающей среды.

© РГУТИС

14. Особенности системы менеджмента качества операторских и агентских услуг.
15. Особенности системы менеджмента качества услуг гостиниц.
16. Особенности системы менеджмента качества услуг предприятий питания.
17. Особенности системы менеджмента качества экскурсионных услуг.
18. Структура затрат и управление затратами на качество услуг туризма.
19. Методы управления качеством услуг в туризме.
20. Механизм современного УКП.
21. Анализ факторов, определяющих качество, с помощью диаграмм Парето.
22. Характеристика экспертных методов управления качеством.

Блок 5. Сертификация систем менеджмента качества

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

Фонды оценочных средств по дисциплине

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

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)
Управление качеством туристских услуг и обслуживания	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).

© РГУТИС

Определение	Автор
А) Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида	1. Аристотель
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

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

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 организации»	3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015
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).

© РГУТИС

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).

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	4. Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения

© РГУТИС

организации	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
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

© РГУТИС

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

Задания закрытого типа на установление последовательности

11. 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:

© РГУТИС

12. 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:

13. 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:

14. 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:

15. 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:

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

1. Установить обратную связь

© РГУТИС

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:

17. 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:

18. 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:

19. 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
7. Тестирование СМК и внутренний аудит

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

20. 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

© РГУТИС

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

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

№ задания	Задание	Ответ
21	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	
22	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	
23	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	
24	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	

© РГУТИС

	структурных подразделений организации 3. Реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества 4. Оценки качества товаров и услуг	
25	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	
26	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	
27	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	
28	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	
29	Субъект управления качеством — это (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов): 1. Поставщики	

© РГУТИС

	2. Предприятия-партнеры 3. Руководство организации 4. Организация	
30	Объект управления качеством — это (выберите один правильный ответ из предложенных вариантов): 1. Организация 2. Совет директоров организации 3. Руководство структурных подразделений организации 4. Поставщики	
31	Закончите предложение: «Золотая эра развития науки о качестве началась в_____». 1. 1950 г. 2. 1960 г. 3. 1965 г. 4. 1970 г.	
32	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	
33	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)	

© РГУТИС

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

№ задания	Задание	Ответ
34	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	
35	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	
36	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	
37	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 4. Все ответы верны	
38	Назовите основные направления стандартов ИСО 9000. 1. Контроль над выполнением стандартов 2. Внедрение отраслевых стандартов 3. Развитие менеджмента качества 4. Защита прав потребителей	
39	Какие этапы включает цикл Шухарта-Деминга? 1. Plan (Планируй) и Do (Внедряй)	

© РГУТИС

	2. Explore (исследуй) и Do (Внедряй) 3. Analyze (анализируй) и count (считай) 4. Check (Проверь) и Act (Действуй с учетом внедрения)	
40	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	Ответ
41	Объясните аббревиатуру TQM.	
42	Когда и где появились кружки качества?	
43	Приведите примеры премий за качество, инициируемых на государственном уровне	
44	Что понимается под «петлей качества»?	
45	Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества? Ответ:	
46	Что такое ISO (ИСО)?	
47	Перечислите этапы внедрения системы менеджмента качества в соответствии с ИСО серии 9000.	•
48	Что должна включать в себя документация системы менеджмента качества услуг?	•
49	Перечислите принципы системы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000.	1)
50	В какой форме может быть представлена документация системы менеджмента качества услуг?	

© РГУТИС

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Для очной и для заочной форм обучения

Занятие семинарского типа 1

Вид занятия семинарского типа: кейс-семинар.

Тема занятия: Модель восприятия потребителем качества услуги.

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

Занятие семинарского типа 2

Вид занятия семинарского типа: кейс-семинар..

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

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

Занятие семинарского типа 3

Вид занятия семинарского типа: Практическая работа.

Тема занятия: Исследование удовлетворенности потребителя туристской услуги.

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

Занятие семинарского типа 4

Вид занятия семинарского типа: Практическая работа – разработка проекта

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

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

Занятие семинарского типа 5

Вид занятия семинарского типа: Семинар – заслушивание докладов

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

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний о международной системе стандартов

Занятие семинарского типа 6

Вид занятия семинарского типа: Кейс-диспут

Тема занятия: Сертификация услуг туристского предприятия.

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

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных

© РГУТИС

технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

8.1. Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214970 – Режим доступа: по подписке.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015607-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2110477 – Режим доступа: по подписке.
3. Заика, И. Т. Системное управление качеством и экологическими аспектами : учебник / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев, Ю.П. Федулов. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 384 с. - ISBN 978-5-9558-0364-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1905235 – Режим доступа: по подписке.
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 – Режим доступа: по подписке.
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 – Режим доступа: по подписке.

8.2 Дополнительная литература

1. 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 – Режим доступа: по подписке.
2. Ватолкина, Н. Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики : монография / Н. Ш. Ватолкина. - Москва : МГТУ им. Баумана, 2019. - 180 с. - ISBN 978-5-7038-5271-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1965786
3. Герасимов, Б. Н. Управление качеством. Практикум / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. — 208 с. - ISBN 978-5-9558-0228-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1913223 – Режим доступа: по подписке.
4. 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 – Режим доступа: по подписке.
5. Сурков, И. В. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред.

© РГУТИС

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.ru/catalog/product/1939097 – Режим доступа: по подписке.

6. Елисеева, Е. Н. Управление качеством : курс лекций / Е. Н. Елисеева, Н. В. Шмелева. - Москва : Изд. Дом МИСиС, 2012. - 92 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1252716 – Режим доступа: по подписке.
7. 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 – Режим доступа: по подписке.
8. 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 – Режим доступа: по подписке.

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. Информационный портал социально-гуманитарных дисциплин Российского Государственного аграрного университета — МСХА имени К.А. Тимирязева - Режим доступа: http://www.philosoph.me - Доступ свободный
5. Министерство экономического развития Российской Федерации - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ - Доступ свободный
6. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) - Режим доступа: http://www.e-library.ru/ Доступ свободный
7. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» - Режим доступа - Режим доступа https://национальныепроекты.рф/projects/turizm Доступ свободный
8. Официальный сайт издания Тонкости туризма - Режим доступа: https://tonkosti.ru/ Доступ свободный
9. Официальный сайт НКО «Экологический союз» - Режим доступа https://ecounion.ru/ 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: портал международных стандартов системы ISO – Phttps://www.iso.org/ru/home.html Доступ свободный.
5. Профессиональная справочная система /консорциум «Кодекс» и «Техэксперт» - Режим доступа: https://kodeks.ru/ Доступ свободный
6. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/ Договор № SBR003-220009807600025 от 26.12.2022г., ООО «ЭЛКОНС». Срок действия: с 01.01.2023г. до 31.12.2023г. Внутрисетевой доступ в читальном зале библиотеки и в компьютерных классах учебных корпусов.
7. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») - Режим доступа: https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/ Доступ свободный
8. Электронно-библиотечная система BOOK.ru - Режим доступа: https://book.ru/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.Договор № 0009-223 от 23.01.2023г., ООО «КноРус Медиа». Срок действия с 04.02.2023г. до 03.02.2024г. Инструкция для студентов (правила авторизации)
9. Электронно-библиотечная система ZNANIUM - Режим доступа: https://znanium.com/ Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме. Договор № SBR003-230009807600009 от 13.03.2023г., ООО «ЗНАНИУМ». Срок действия: с 13.03.2023г. до 12.03.2024г. Инструкция для студентов (правила авторизации)

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

© РГУТИС

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 самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

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

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

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

Самостоятельная работа обучающихся.

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

– закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
– формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической 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.

© РГУТИС

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

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

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

© РГУТИС