

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.27 Качество туристских услуг**

43.03.02 Туризм

Организация и управление туристкой деятельностью

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «Качество туристских услуг» являются изучение организационно-управленческой структуры туристских услуг, их роль и значение в деятельности туристической фирмы, изучение квалификационных требований, предъявляемых к должности специалиста и руководителя, и менеджеров данной службы, их должностные обязанности, права и ответственность.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>знает</b> сущность и модели качества, методологические основы оценки качества оказания услуг в сфере туризма <b>умеет</b> проводить оценку качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон <b>владеет навыками</b> навыками реализации методов оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	<b>знает</b> теоретические и методологические основы оказания туристских услуг в соответствии с заявленным качеством <b>умеет</b> оказывать туристские услуги в соответствии с заявленным качеством с соблюдением нормативной документаций в области стандартизации и сертификации <b>владеет навыками</b> навыками оказания туристских услуг в соответствии с заявленным качеством с соблюдением нормативной документаций в области стандартизации и сертификации

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Качество туристских услуг» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 7 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Качество туристских услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности  
Маркетинг и продвижение гостиничного продукта  
Организационно-управленческая практика  
Организация деятельности объектов сельского туризма  
Организация и технология работы гостиничных служб  
Организация работы АХС в гостинице  
Основы гостиничного бизнеса  
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса  
Имиджелогия в социально-культурном сервисе  
Спортивно-оздоровительный сервис  
Техника и технологии сервисной деятельности  
Учебная организационно-управленческая практикаСервисная деятельность

Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности  
Маркетинг и продвижение гостиничного продукта  
Организационно-управленческая практика  
Организация деятельности объектов сельского туризма  
Организация и технология работы гостиничных служб  
Организация работы АХС в гостинице  
Основы гостиничного бизнеса  
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса  
Имиджелогия в социально-культурном сервисе  
Спортивно-оздоровительный сервис  
Техника и технологии сервисной деятельности  
Учебная организационно-управленческая практикаОрганизационно-управленческая

(учебная) практика

Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности  
Маркетинг и продвижение гостиничного продукта  
Организационно-управленческая практика  
Организация деятельности объектов сельского туризма  
Организация и технология работы гостиничных служб  
Организация работы АХС в гостинице  
Основы гостиничного бизнеса  
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса  
Имиджелогия в социально-культурном сервисе  
Спортивно-оздоровительный сервис  
Техника и технологии сервисной деятельности  
Учебная организационно-управленческая практикаОрганизационно-управленческая

практика

Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности  
Маркетинг и продвижение гостиничного продукта  
Организационно-управленческая практика  
Организация деятельности объектов сельского туризма  
Организация и технология работы гостиничных служб  
Организация работы АХС в гостинице  
Основы гостиничного бизнеса  
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса  
Имиджелогия в социально-культурном сервисе  
Спортивно-оздоровительный сервис  
Техника и технологии сервисной деятельности  
Учебная организационно-управленческая практикаСтандартизация, сертификация и

контроль качества сервисных услуг

Освоение дисциплины «Качество туристских услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена  
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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

Общая трудоемкость дисциплины «Качество туристских услуг» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
7	108/3	18	36		54		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
7	108/3			0.12			

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.									
1.1.	Понятие и сущность качества.	7	10	4	6		14	КТ 1	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.2.	Качество услуги как объект управления.	7	8	2	6		6	КТ 1	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.3.	Концепция управления качеством	7	12	4	8		12	КТ 1	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.4.	Всеобщее управление качеством услуг	7	6	2	4		8	КТ 2	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2

1.5.	Стандартизация и сертификация в управлении качеством	7	12	4	8		8	КТ 2	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2
1.6.	Восприятие потребителем качества обслуживания	7	6	2	4		6	КТ 2	Тест	ОПК-3.1, ОПК-3.2
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		108	18	36		54			
	Итого		108	18	36		54			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Понятие и сущность качества.	Понятие и сущность качества.	4/-
Качество услуги как объект управления.	Качество услуги как объект управления.	2/2
Концепция управления качеством	Концепция управления качеством	4/-
Всеобщее управление качеством услуг	Всеобщее управление качеством услуг	2/-
Стандартизация и сертификация в управлении качеством	Стандартизация и сертификация в управлении качеством	4/2
Восприятие потребителем качества обслуживания	Восприятие потребителем качества обслуживания	2/-
Итого		18

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Понятие и сущность качества.	Понятие и сущность качества.	Пр	6/-/-
Качество услуги как объект управления.	Качество услуги как объект управления.	Пр	6/2/-
Концепция управления качеством	Концепция управления качеством	Пр	8/-/-
Всеобщее управление	Всеобщее управление качеством услуг	Пр	4/2/-

качеством услуг			
Стандартизация и сертификация в управлении качеством	Стандартизация и сертификация в управлении качеством	Пр	8/2/-
Восприятие потребителем качества обслуживания	Восприятие потребителем качества обслуживания	Пр	4/-/-
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Понятие и сущность качества.	14
Качество услуги как объект управления.	6
Концепция управления качеством	12
Всеобщее управление качеством услуг	8
Стандартизация и сертификация в управлении качеством	8
Восприятие потребителем качества обслуживания	6

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Качество туристских услуг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Качество туристских услуг».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Качество туристских услуг».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ ( ) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Понятие и сущность качества. Понятие и сущность качества.	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7	Л3.1, Л3.2
2	Качество услуги как объект управления.. Качество услуги как объект управления.	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7	Л3.1, Л3.2
3	Концепция управления качеством. Концепция управления качеством	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7	Л3.1, Л3.2
4	Всеобщее управление качеством услуг. Всеобщее управление качеством услуг	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7	Л3.1, Л3.2
5	Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Стандартизация и сертификация в управлении качеством	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7	Л3.1, Л3.2
6	Восприятие потребителем ка-чества обслуживания . Восприятие потребителем ка-чества обслуживания	Л1.1, Л1.2	Л2.1, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7	Л3.1, Л3.2

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Качество туристских услуг»

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-3.1:Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и	Организационно-управленческая (учебная) практика				x				
	Организационно-управленческая практика						x		

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
заинтересованных сторон	Сервисная деятельность			x					
	Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг				x				
ОПК-3.2:Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	Организационно-управленческая практика						x		
	Организация транспортного обслуживания							x	
	Стандартизация, сертификация и контроль качества сервисных услуг				x				

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Качество туристских услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Качество туристских услуг» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
7 семестр		
КТ 1	Тест	0
КТ 2	Тест	0
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		<b>0</b>
Посещение лекционных занятий		20
Посещение практических/лабораторных занятий		20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30
<b>Итого</b>		<b>70</b>

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
7 семестр			
КТ 1	Тест	0	
КТ 2	Тест	0	

### Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

### Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Качество туристских услуг» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

#### Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Качество туристских услуг»**

Контрольная работа №1 (по темам 1-3).

6 баллов (1 балл – 1 вопрос)

Вариант 1.

1. Основные положения по стандартизации.
2. Исторический обзор развития стандартизации, эволюция целей и задач стандартизации
3. Принципы и объекты стандартизации
4. Направления развития национальной системы стандартизации
5. Международное сотрудничество в области стандартизации.
6. Документы по стандартизации, их применение

Вариант 2.

1. Документы по стандартизации, их применение.
2. Функции и методы стандартизации.
3. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
4. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
5. Исторический обзор развития стандартизации в России
6. Международные организации по стандартизации

Вариант 3.

1. Эволюция целей и задач стандартизации
2. Организация работ по стандартизации.
3. Стандартизация в системе технического регулирования
4. Правила разработки и утверждения национальных стандартов и предварительных национальных стандартов.
5. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг
6. Стандартизация в области информационной безопасности

4 балла

Вариант 1. Проанализируйте различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объекты стандартизации.

Алгоритм: ГОСТ 30335 – 95/ГОСТ Р 50646 – 94. Услуги населению. Термины и

определения. Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации – услуги.  
ГОСТ Р 1.0-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.

Вариант 2. Проанализируйте информацию и опишите:

- Главной палате мер и весов;
- Международной системе единиц (СИ);
- Международной организации по стандартизации (ИСО)

Вариант 3. Проанализируйте вид стандарта, выделите объекты стандартизации.

Алгоритм: Название стандарта . Вид документа – терминологический стандарт. Объект стандартизации.

ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования

5 баллов

Вариант 1. Выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

Алгоритм: объект — кафе в учебном корпусе.

Нормативный документ — ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.

Задача — оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

Вариант 2. Выберите себе объект стандартизации, самостоятельно не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), работайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

Алгоритм: объект стандартизации — учебная аудитория.

Показатели качества — надежности 1.....,2.....,

функциональности 1.....,2.....,

Вариант 3. К методам кодирования относятся также штриховые коды, наносимые на продукцию. Какую информацию можно узнать по данному коду? Возьмите три любых товара и расшифруйте штриховой код.

Примерные тестовые задания

Тема: Один или несколько ответов (Знания)

### ВОПРОС 1

Под \_\_\_\_\_ в теории управления качеством понимаются различные составляющие туристского предприятия.

1. стандартизацией
2. объектами
3. качеством
4. процессом
5. организацией

### ВОПРОС 2

Объектами качества могут быть ..... Выберите несколько вариантов ответа:

1. деятельность или процесс
2. организация
3. продукция
4. технические средства
5. все варианты ответов

### ВОПРОС 3

Выберите правильный ответ понятию «услуга»:

1. это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая преобразует входы в выходы.

2. это постоянная деятельность, направленная на повышение уровня качества туристского продукта, качества его изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества.

3. это результат по крайней мере одного вида деятельности, обязательно осуществленного во взаимодействии между поставщиком и заказчиком.

#### ВОПРОС 4

\_\_\_\_\_ - содержит информацию, которая нематериальна и может принимать форму различных подходов к решению производственных и организационных проблем, методик, деловых соглашений.

1. технические средства
2. интеллектуальная продукция
3. процесс
4. услуга
5. продукция

#### ВОПРОС 5

«Петля качества» представляет собой концептуальную модель взаимосвязанных видов деятельности, оказывающих влияние на \_\_\_\_\_ на различных этапах его жизненного цикла, начиная от определения потребностей и заканчивая оценкой степени их удовлетворения.

1. изображение процесса
2. непрерывный процесс
3. качество продукта (услуги)
4. показатель качества
5. стандартизацию

#### ВОПРОС 6

Какие типы качества бывают?

1. социальное
2. вызывающие чувство удовлетворения
3. конкурентное
4. техническое и функциональное
5. общественное

#### ВОПРОС 7

Важное значение при обеспечении надежности имеют:

1. внедрение стандартов качества
2. комплементарность
3. субституция
4. проверка

Тема: Последовательность (Умения) и Соответствие

#### ВОПРОС 8

Соотнесите термины и им соответствующие определения

1. улучшение качества
2. процесс
3. показатели качества

А. это установленные конкретные качественные или количественные требования к характеристикам (свойствам) продукции.

Б. деятельность, направленная на повышение уровня качества туристского продукта, качества его изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества.

В. это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая преобразует входы в выходы.

Соответствие: 1- Б , 2- В , 3- А .

#### ВОПРОС 9

«Петля качества» – это замкнутая последовательность следующих мер (указать порядок следования мер):

1. планирование
2. производство
3. проектирование
4. закупки
5. маркетинг
6. хранение
7. продажа и распределение
8. эксплуатация
9. обслуживание и техническая поддержка
10. утилизация

Порядок: 5, 1,3,4,2,6,7,8,9,10

#### ВОПРОС 10

Соотнесите стадии определения и методы определения с показателями качества продукции

1. Стадии определения продукции
2. Методы определения продукции

- А. проектные
- Б. расчетные
- В. эксплуатационные
- Г. статистические
- Д. прогнозируемые
- Е. инструментальные
- И. экспертные
- К. социологические
- Л. производственные

Соответствие: 1- А, Л, В, Д 2- Б, Г, Е, И, К .

#### ВОПРОС 11

Соотнесите показатели и их характеристику

1. Показатели назначения
2. Показатели назначения
3. Показатели комфортности
4. Показатели технологичности
5. Показатели надежности

А. характеризуют различные эстетические свойства туристской услуги: гармоничность, выразительность, целостность, соответствие социодемографическим ожиданиям, уровень технологического мастерства и др.

Б. характеризуют надежность работы туристского предприятия; реализации туристских услуг в том объеме, на том уровне и в те сроки, которые были запланированы при заключении сделки; технических и прочих средств, используемых при реализации туристских услуг.

В. определяют соответствие туристской услуги, технологии ее реализации психофизиологическим и антропометрическим характеристикам человека и имеют огромное значение для потребителя

Г. характеризующие область применения (функциональные свойства) услуги и обуславливающие полезный эффект от ее употребления.

Д. практически не интересуют потребителей, но важны для туристского предприятия, поскольку именно они определяют величину затрат на туристский продукт, а следовательно, размер прибыли от его реализации.

Соответствие: 1- Г , 2- А , 3- В, 4- Д, 5- Б.

#### ВОПРОС 12

Прочитайте задание и введите недостающий термин или понятие.

\_\_\_\_\_ - представляет собой его свойство (способность) удовлетворить потребности и ожидания потребителя.

Ответ: качество продукта

(Умения)

#### ВОПРОС 8

Соотнесите подходы и показатели качества работы

1. Агентский подход
2. Потребительский подход
- А. функциональное соответствие услуг требованиям определенного сегмента потребителей
- Б. четкость и оперативность в работе предприятиями
- В. оптимальное соотношение цены и качества
- Г. анимация обслуживания
- Д. потребительское качество каждой отдельной услуги
- Е. выгодная ценовая политика

Ответ: 1-Б,В,Е ;2-А,Г,Д

#### ВОПРОС 13

Соотнесите методы и им соответствующие определения

1. органолептический
2. инструментальный
3. расчетный
4. экспертный
5. статистический
6. социологический
7. комбинированный

А. основан на использовании средств измерительной техники

Б. основан на восприятии продукции органами чувств без применения технических измерений

В. вычисления показателей по значениям параметров продукции, которые определены другими методами

Г. основан на использовании нескольких методов определения показателей

Д. подсчитывается число событий или объектов с использованием правил прикладной математической статистики

Е. определяется мнение группы специалистов экспертов, полученные экспертные оценки проверяются с помощью методов математической статистики на надежность и непротиворечивость

Ж. изучается и анализируется мнение потребителей продукта (услуги) (с использованием математико-статистических методов при определении изучаемой выборки, обработке и анализе результатов опроса потребителей)

Ответ: 1-Б; 2-А; 3-В; 4-Е; 5-Д; 6-Ж; 7-Г.

#### ВОПРОС 114

Соотнесите виды оценки качества и им соответствующие определения

1. дифференцированные
2. комплексные А. предполагают анализ одного или нескольких свойств и параметров продукта, по которым часто судят о качестве продукта в целом

Б. подразумевают объектом оценки качество продукта в целом; этот метод в настоящее время широко применяется в гостиничных предприятиях, т. к. позволяет получить обобщенную оценку продукта (услуги)

Ответ: 1-А; 2-Б.

## ВОПРОС 15

Поставьте в правильном порядке этапы оценки экспертами

1. Члены экспертной группы выносят свои суждения относительно показателей качества конкретных продуктов (услуг);

2. Характеризуется выбором методов, способов и процедур оценки. Суждения экспертов получают с использованием методов опроса: а) анкетирования, представляющего собой заочный способ индивидуального опроса с применением анкеты; б) интервьюирования, при котором порядок вопросов и их содержание зависят от характера ответов на предыдущие вопросы;

3. Осуществляется формулировка целей оценивания и создание экспертной и рабочей групп;

4. обработка мнений экспертов и оформление экспертного заключения.

Ответ: 3,2,1,4

Контрольная работа №2 (по темам 4-6).

6 баллов (2 балла – 1 вопрос)

Вариант 1.

1. Органы и службы по стандартизации. Специфика порядка разработки, изменения и обновления стандартов

2. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов. Информационное обеспечение стандартизации

3. Структуру действующего законодательства в отношении качества услуг.

Вариант 2.

1. Сформулируйте особенности Федерального закона РФ «О защите прав потребителей» в части предоставления услуг.

2. Сформулируйте особенности Федерального закона РФ «О техническом регулировании» в части предоставления услуг.

3. Охарактеризуйте основные принципы Государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения.

Вариант 3.

1. Охарактеризуйте этапы оценки соответствия средства размещения одной из категорий, установленные в Государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

2. Объясните принцип бальной оценки средств размещения, установленный в Государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

3. Объясните структуру Государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения.

9 баллов

Вариант 1. Провести оценку уровня сервиса и выявить лидера по качеству услуг среди трех гостиниц (А, Б, В) по трем показателям (П1, П2, П3).

Вариант 2. Проанализируйте системы управления качеством соответствующие ГОСТ Р ИСО 9000 и TQM. Для анализа двух систем управления качеством, следует провести сравнение по следующим характеристикам: объект управления, цель управления качеством, документальная база, субъект, на которого возложена ответственность, основной показатель оценки. Сведения о характеристиках по системам представлены в Приложении 1. Ответ оформите в таблице 1.

Характеристика	Система технической разработки продукции	Система «Непрерывное совершенствование процессов (СРІ)»	Вывод
----------------	--	---	-------

Объект управления

Цель управления качеством

Документальная база

На кого возложена ответственность

Основной показатель оценки

Вариант 3. Разработайте политику в области стандартизации и качества для туристической организации.

Алгоритм выполнения

1. Определить организацию, относящуюся к сфере туризма (туристическая организация:

туроператор или турагент).

2. Разработать политику данной организации в области стандартизации и качества с учетом направлений ее деятельности.

Примерные тестовые задания

Тема: «Один или несколько ответов (Знания)»

#### ВОПРОС 1

В каком году была издана книга Э.Деминга «Качество, продуктивность, конкурентоспособность»?

1. 1969г.
2. 1975г.
3. 1982г.
4. 1981г.
5. 1978г.

#### ВОПРОС 2

Что входит в ключевые элементы всеобщего управления качеством(ВУК)? Выберите несколько вариантов ответа.

1. Базирование решений на фактах
2. Развитие человеческих ресурсов
3. Постоянное улучшение качества
4. Вовлеченность в работу всех
5. Обучать на рабочем месте

#### ВОПРОС 3

Особенности системы улучшения КАЙРИО (KAIRYO)?

1. не требуется больших усилий людей, а требуются большие инвестиции;
2. необходимо большое число мелких шагов;
3. системе присущ философский подход, соответствующий философии ВУК;
4. подход используется для решения только поставленных целей.

#### ВОПРОС 4

Особенности системы улучшения КАЙЗЕН?

1. только несколько специалистов вовлечены в систему улучшения;
2. требуются большие усилия людей и незначительные инвестиции;
3. все вовлечены в систему улучшения;
4. необходимо использовать лишь ограниченное количество технологий.

#### ВОПРОС 5

Сколько знаменитых постулатов менеджмента содержит книга Э.Деминга «Качество, продуктивность, конкурентоспособность»?

1. 14
2. 11
3. 7
4. 15
5. 17

#### ВОПРОС 6

По своей сущности процессы могут быть:

1. функциональными, или вертикальными, отражающими деятельность предприятия по вертикали;
2. организованные;
3. групповые;
4. индивидуальными, выполняемыми отдельными индивидуумами;
5. деловыми, или горизонтальными, которые пересекают по горизонтали деятельность

предприятий.

#### ВОПРОС 7

Существует много различных методов поиска и сбора данных об ожиданиях потребителя. Наиболее популярными являются следующие методы:

1. опрос;
2. анкетирование потребителя;
3. групповое обсуждение;
4. наблюдения за потребителем;
5. обследование.

Тема: Последовательность (Умения) и Соответствие

#### ВОПРОС 8

Укажите соответствие термина и его определения

1. КАЙЗЕН
2. КАЙРИО
3. Цикл Деминга

А. постоянный круг регулирования усовершенствования продукта и производственных процессов, оптимизации.

Б. концепция, относящаяся к деловой деятельности, которая постоянно совершенствует все функции и вовлекает всех сотрудников, от генерального директора до рабочих сборочного конвейера.

В. концепция крупных улучшений, предполагающая кардинальную реорганизацию процесса с использованием значительных инвестиций.

Соответствие: 1- А ,2- В , 3- А .

#### ВОПРОС 9

Соотнесите акцент концепции ВУК и их особенности.

1. Акцент на потребителя
2. Акцент на процесс

А. выполняет свою деятельность, используя ресурсы (людей, оборудование и т.д ), которые должны быть распределены в нем;

Б. главным фактором является профилактика, а не исправление ошибок;

В. процессы существуют, чтобы удовлетворять нужды людей и потребности общества;

Г. лучшая модель процесса удовлетворения потребностей общества должна быть принята руководством при непосредственном участии каждого члена общества.

Соответствие: 1-В,Г ,2- А,Б .

#### ВОПРОС 10

Соотнесите схемы политики рассредоточения и их характеристику

1. вертикальная
2. горизонтальная

А. характерна для предприятий с авторитарным стилем управления, когда руководство «спускает» приказы отделам и подразделениям, работающим на потребителей.

Б. имеет очень тесную связь с потребителями на определенном \_\_\_\_\_ уровне, хотя учет их требований производится лишь на этом уровне и не вызывает изменений в целях остальных уровней.

Соответствие: 1- А ,2- В.

Тема: «ВЕРНО/ НЕВЕРНО»

#### ВОПРОС 11

Верно ли следующее выражение: «качество процесса равно качеству результата этого процесса»?

1. неверно
2. верно

#### ВОПРОС 12

Верно ли данное определение: «Процесс в системе менеджмента качества – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности по управлению качеством продукции»?

1. верно
2. неверно

#### ВОПРОС 13

В соответствии с новой парадигмой любой процесс для удовлетворения нужд должен гармонично учитывать как интересы общества, так и интересы каждого конкретного человека. Верно или нет данное высказывание?

1. верно
2. неверно

#### ВОПРОС 14

Стандартизация - это ...

1. Процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.

2. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

3. Наука об оптимальном управлении дискретными и непрерывными потоками в производстве товаров и услуг.

#### ВОПРОС 15

Какова цель стандартизации?

1. Достижение оптимальной степени упорядочения в той или иной области посредством широкого и многократного использования установленных положений, требований, норм для решения реально существующих, планируемых или потенциальных задач.

2. Те исследовательские действия, которые необходимо выполнить для достижения поставленной в работе цели, решения проблемы или для проверки сформулированной гипотезы исследования

3. Оптимизация издержек в процессе хранения, транспортировки и сбыта.

4. Достичь максимального возможного уровня потребления и своевременно удовлетворять спрос.

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

1. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при

проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта

А) паспорт трассы похода,

Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов,

В) программа обслуживания туристов

2. Какую из перечисленного ниже можно считать целью проведения добровольной

сертификации услуг

- А) повышение конкурентоспособности услуг,
- Б) контроль за деятельностью предприятий,
- В) снижение стоимости услуг

3. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время

- А) только экскурсионные услуги,
- Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги,
- В) услуги средств размещения и услуги общественного питания,
- Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия

4. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг

- А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ,
- Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности
- В) это зависит от решения органа по сертификации

5. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации

- А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации
- Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,
- В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации

6. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ

- А) только обязательная сертификация,
- Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация,
- В) лицензирование и обязательная сертификация

7. В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства

- А) только в форме добровольной сертификации,
- Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг,
- В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия

8. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»

- А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов,
- Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия,
- В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам

9. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000

- А) процессы производства продукции,
- Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности,
- В) требования к оказанию услуг и выполнению работ

10. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий сферы услуг влияет на качество обслуживания?

- А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания,
- Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания,
- В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей

11. Как называется самая известная международная организация по стандартизации?

- А) ИСО
- Б) ВТО
- В) ЮНЕСКО

12. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности применяемым в настоящее время в РФ?

- А) ОКОНХ
- Б) ОКВЭД,
- В) ОКПО

13. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

- А) процедура постановки на учет,
- Б) выдача документов на услуги,
- В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов положениям стандартов или условиям договоров

14. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

- А) знак, подтверждающий качество услуг
- Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг
- В) обозначение служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта

15. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации

- А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации
- Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,
- В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации

Вопросы к зачету

1. Анализ определений понятие «качество».
2. Эволюция понятия качества.
3. Общая схема эволюции качества.
4. Сущность качества. Петля качества.
5. Модель «Цепная реакция» Деминга.
6. Модель «Три угла качества» Э. Деминга.
7. Характеристика услуги.
8. Качество услуги с точки зрения потребителя.
9. Модель восприятия потребителем качества услуги.
10. Относительное качество.
11. Профиль относительного качества гостиничных услуг
12. Объект стандартизации.
13. Область стандартизации.
14. Уровни стандартизации.
15. Международная и региональная стандартизация.
16. Понятие сертификации.
17. Возможные схемы сертификации услуг.
18. Порядок проведения сертификации услуг.
19. Постулаты Деминга.
20. Ключевые элементы всеобщего управления качеством.
21. Акцент на потребителя. Акцент на процесс.
22. Схема делового (горизонтального) прохождения процесса в организации.
23. Система улучшения КАЙРИО. Система улучшения КАЙ-ЗЕН.
24. Схема влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги.

25. Типология элементов обслуживания Кедотта–Терджена.
26. Алгебраическое восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.
27. Управление качеством как процессом в индустрии гостеприимства.
28. Обобщение и использование международного опыта обеспечения качества услуг.
29. Комплексная система «общего управления качеством» – TQM.
30. Программа «Six Sigma».
31. Параметры качественного обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг.
32. Концепция системного подхода на основе кадрового менеджмента Тейлора.
33. Модель Фейгенбаума.
34. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана
35. Общесистемные принципы управления качеством.
36. Планирование качества. Комплексный подход к управлению качеством.
37. Система факторов, влияющих на качество. Элементы TQM.
38. Задачи TQM. Планирование процесса производства.
39. Проверка качества продукции.
40. Специальная функция системы управления качеством.
41. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.
42. Создание корпоративной культуры.
43. Внедрение стандартов технического качества обслуживания.
44. Внедрение стандартов функционального качества обслуживания.
45. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков.
46. Система управления сбытом гостиничных услуг.
47. Схема процесса модификации каналов распределения и сбыта.
48. Документация гостиничного предприятия при внедрении менеджмента качества.
49. Критерии отнесения сервисного взаимодействия к критическим случаям.
50. Критические случаи, связанные с системными сбоями в процессе оказания сервиса.
51. Критические случаи, связанные с реализацией ожиданий и запросов потребителей по адаптации сервиса под их специфические нужды.
52. Критические случаи, связанные с проявлением инициативы или неожиданными действиями персонала сервисного провайдера.
53. Пять измерений сервиса: уверенность, эмпатия, надёжность, отзывчивость, осязаемость.
54. Индекса качества MSS. Индекса качества MSA.
55. Характеристики качества сервиса: потенциальное качество, жёсткое качество процесса, мягкое качество процесса, финальное качество.
56. Показатели качества сервиса метода INDSERV.
57. Характеристики сервиса.
58. Оценочная таблица Кано.
59. Пространственные показатели.
60. Информационные показатели.
61. Профессиональные показатели.
62. Претензионные показатели.
63. Комплексный анализ качества обслуживания клиентов.

#### Примерные темы рефератов

1. Анализ определений понятие «качество».
2. Эволюция понятия качества.
3. Общая схема эволюции качества.
4. Сущность качества. Петля качества.
5. Модель «Цепная реакция» Деминга.
6. Модель «Три угла качества» Э. Деминга.
7. Характеристика услуги.
8. Качество услуги с точки зрения потребителя.
9. Модель восприятия потребителем качества услуги.
10. Относительное качество.

11. Профиль относительного качества гостиничных услуг
12. Объект стандартизации.
13. Область стандартизации.
14. Уровни стандартизации.
15. Международная и региональная стандартизация.
16. Понятие сертификации.
17. Возможные схемы сертификации услуг.
18. Порядок проведения сертификации услуг.
19. Постулаты Деминга.
20. Ключевые элементы всеобщего управления качеством.
21. Акцент на потребителя. Акцент на процесс.
22. Схема делового (горизонтального) прохождения процесса в организации.
23. Система улучшения КАЙРИО. Система улучшения КАЙ-ЗЕН.
24. Схема влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги.
25. Типология элементов обслуживания Кедотта–Терджена.
26. Алгебраическое восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.
27. Управление качеством как процессом в индустрии гостеприимства.
28. Обобщение и использование международного опыта обеспечения качества услуг.
29. Комплексная система «общего управления качеством» – TQM.
30. Программа «Six Sigma».
31. Параметры качественного обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг.
32. Концепция системного подхода на основе кадрового менеджмента Тейлора.
33. Модель Фейгенбаума.
34. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана
35. Общесистемные принципы управления качеством.
36. Планирование качества. Комплексный подход к управлению качеством.
37. Система факторов, влияющих на качество. Элементы TQM.
38. Задачи TQM. Планирование процесса производства.
39. Проверка качества продукции.
40. Специальная функция системы управления качеством.
41. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.
42. Создание корпоративной культуры.
43. Внедрение стандартов технического качества обслуживания.
44. Внедрение стандартов функционального качества обслуживания.
45. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков.

#### Вопросы для собеседования

Тема: Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.

1. Анализ определений понятие «качество».
2. Эволюция понятия качества. Общая схема эволюции качества.
3. Сущность качества. Петля качества.
4. Модель «Цепная реакция» Деминга. Модель «Три угла качества» Э. Деминга.
5. Характеристика услуги. Качество услуги с точки зрения потребителя.
6. Модель восприятия потребителем качества услуги.
7. Относительное качество. Профиль относительного. Качества гостиничных услуг.

Тема: Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.

1. Объект стандартизации. Область стандартизации. Уровни стандартизации.
2. Международная и региональная стандартизация.
3. Понятие сертификации. Возможные схемы сертификации услуг. Порядок проведения сер-тификации услуг.
4. Постулаты Деминга. Ключевые элементы всеобщего управления качеством.
5. Акцент на потребителя. Акцент на процесс.

6. Схема делового (горизонтального) прохождения процесса в организации.
7. Система улучшения КАЙ-РИО. Система улучшения КАЙЗЕН.

Тема: Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.

1. Концепция системного подхода на основе кадрового менеджмента Тейлора.
2. Модель Фейгенбаума. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана.
3. Общесистемные принципы управления качеством.
4. Планирование качества. Комплексный подход к управлению качеством.
5. Система факторов, влияющих на качество. Элементы TQM.

Тема: Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.

1. Критерии отнесения сервисного взаимодействия к критическим случаям.
2. Критические случаи, связанные с системными сбоями в процессе оказания сервиса.
3. Критические случаи, связанные с реализацией ожиданий и запросов потребителей по адаптации сервиса под их специфические нужды.
4. Критические случаи, связанные с проявлением инициативы или неожиданными действиями персонала сервисного провайдера.
5. Пять измерений сервиса: уверенность, эмпатия, надёжность, отзывчивость, осязаемость.
6. Индекса качества MSS. Индекса качества MSA.

Тема: Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано.

1. Характеристики качества сервиса: потенциальное качество, жёсткое качество процесса, мягкое качество процесса, финальное качество.
2. Показатели качества сервиса метода INDSERV.
3. Характеристики сервиса. Оценочная таблица Кано.

#### Типовая деловая игра

«Организация и функционирование совместного российско-иностранного гостиничного предприятия (СП)»

Цель деловой игры: на основе условно-функционирующего совместного гостиничного предприятия предложить проекты преобразований по менеджменту, организационной структуре и маркетинговой деятельности в соответствии с мировыми стандартами и обеспечения эффективности гостиничного бизнеса.

Задачи игры:

1. Разработка методов принятия решений в области менеджмента, маркетинга, финансово-сбытовой деятельности, ведения рекламной и инновационной деятельности в гостиничном бизнесе;
2. Овладение методами анализа проблемных ситуаций и формирования системы целей по перспективам СП;
3. Приобретение навыков организации менеджмента и маркетинга;
4. Изучение методов расчета прогнозирования необходимых ресурсов для организации производства и сбыта продукции на рынке;
5. Разработка и выбор альтернативных вариантов решения конкретных ситуаций;
6. Оценка социально-экономической эффективности предлагаемых в ходе деловой игры альтернативных вариантов;
7. Проведение целевой экспертизы каждого из предлагаемых вариантов;
8. Приобретение навыков разработки целевых комплексных программ по отдельным функциям менеджмента и маркетинга.

Участники деловой игры: три команды игроков, которые используют мировой и российский

опыт гостиничного бизнеса. Команда участников предполагает наличие гостиничных менеджеров высшего звена (как с российской, так и с зарубежной стороны), работников финансовой службы и менеджеров, ответственных за предоставление дополнительных услуг в отеле. Работу команды курирует игротехник (преподаватель кафедры, обеспеченный пакетом информационных материалов, необходимых для принятия решений по ситуационным задачам).

Сценарий игры: на первом этапе выдвигаются идеи каждой команды и практические предложения по их применению. Работа игровых команд подразумевает обмен предложениями и разработку решения предложенных задач совместно с консультациями и помощью игротехников. На втором этапе эксперты (экспертная группа) наблюдают за работой участников команд и оценивают ее. В команду экспертов приглашаются менеджеры категорийных гостиниц и ведущие преподаватели в области туризма и гостеприимства вузов города.

Заключительный этап деловой игры проводится в форме пленарного заседания, на которое могут быть приглашены посторонние слушатели. Завершение деловой игры относится к функциям ведущего и экспертов. После рассмотрения решений команд по ситуационным задачам последнего блока (блок 7), эксперты удаляются на совещание, где подводят итоги, опираясь на заполняемые в течение игры бланки оценок эксперта. Предполагается выступление каждого из экспертов перед объявлением ведущим окончательных итогов. Пленарное заседание завершается объявлением победителя и его награждением.

В качестве игрока каждая из команд может привлекать специалистов-менеджеров гостиничного бизнеса. Для профессиональной направленности студентам (игрокам) необходимо ознакомиться с ГОСТом РФ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

На каждый из блоков предложенных ситуационных задач отводится 45 мин. (один академический час), 15 мин – на обсуждение вариантов решений команд; в течение игры предусматривается 2 перерыва по 10 мин.; общая длительность игры по сценарию – 8 часов.

Задания участникам деловой игры

Деловая игра предусматривает решение 7 блоков ситуационных задач, в которых отражены проблемы деятельности совместного российско-иностранного гостиничного предприятия.

Блок 1. Организация деятельности совместного российско-иностранного предприятия.

Блок 2. Организация системы контроля управления качеством гостиничного продукта.

Блок 3. Обеспечение совместного предприятия квалифицированными кадрами.

Блок 4. Организация продвижения услуг совместного гостиничного предприятия на рынок, в том числе международный.

Блок 5. Организация работы служб совместного гостиничного предприятия (служба номерного фонда, служба питания и напитков, служба, предоставляющая дополнительные услуги в отеле).

Блок 6. Организация работы финансовой службы совместного гостиничного предприятия.

Блок 7. Организация службы маркетинга совместного гостиничного предприятия.

Блок 1

На одной из деловых встреч представителей зарубежной компании в Российской Федерации был подписан договор о строительстве совместного гостиничного предприятия на территории. По замыслу представителей совместного предприятия, это повысит конкуренцию на рынке гостиничных услуг города и позволит получить прибыль.

Для дальнейших практических действий на предприятии был создан оргкомитет и установлены следующие контрольные показатели: проектная численность работающих – 170 чело-век; номерной фонд – 150 номеров; объем валовой выручки – \$ 4,5 млн в год.

Задачи оргкомитета:

1. Назначить или избрать президента совместного предприятия;
2. Разработать организационную структуру совместного предприятия и модель управления;
3. Разработать модель пирамиды подчиненности;
4. Определить перечень услуг гостиничного предприятия, разработать варианты пакетов услуг, системы оплаты, скидок;
5. Определить систему поставщиков предприятия.

Данный блок ситуационных задач прорабатывает и решает каждая команда студентов. Принятые решения представляет «менеджер высшего звена» команды. Результаты обсуждения представляются группам экспертов.

## Блок 2

Каждый менеджер совместного гостиничного предприятия должен разбираться в вопросах контроля качества, знать стратегические цели и практику осуществления контроля качества. Исходя из этого, перед менеджерами совместного предприятия ставятся следующие задачи:

1. Выделить в организационной структуре предприятия должности, несущие функцию контроля качества;
2. Определить функции контроля качества и его задачи на ближайшую перспективу в области снижения издержек производства и совершенствования процесса предоставления услуг;
3. Разработать модель контроля качества гостиничного продукта, обосновать необходимость и целесообразность контроля качества, определить статьи затрат на обеспечение качества гостиничных услуг;
4. Определить методы статистического отчета контроля качества (контрольные карты, таблицы выборочного контроля качества, экспертная и гостевая анкета).

Разбор вышеперечисленных задач проводится на совещании всех групп менеджеров совместного гостиничного предприятия. Варианты решений предлагаются экспертам.

## Блок 3

Обеспечение предприятия квалифицированными кадрами – одна из основных функций менеджмента в гостиничном бизнесе. Задачи в этом разделе конкретизированы следующим образом:

1. Разработать функции отдела кадров предприятия;
2. Предложить и обосновать принципы подбора и расстановки кадров, систему повышения квалификации, систему обеспечения предприятия необходимыми кадрами;
3. Определить требования к кадрам, уровень их профессиональной подготовки, уровень оплаты труда;
4. Разработать систему формирования корпоративной культуры предприятия;
5. Определить внутренние и внешние источники обеспечения предприятия сотрудниками;
6. Создать систему оплаты труда и социального обеспечения работников предприятия.

Группа менеджеров высшего звена делегирует решение поставленных задач представителям подразделений предприятия, затем все предложения менеджеров выносятся на обсуждение. Окончательные решения представляются группам экспертов.

## Блок 4

Любое предприятие нуждается в сильной системе продвижения своих товаров и услуг на рынок. Соответственно, служба маркетинга получает задание проанализировать ситуацию на рынке и принять соответствующие меры по ускорению продвижения товара на рынок. Задания сформулированы следующим образом:

1. Оценить рекламную деятельность конкурирующих гостиничных предприятий и эффективность различных носителей рекламы в условиях г. Владивостока;
2. Определить круг посредников, реализующих услуги гостиничного предприятия;
3. Выбрать наиболее эффективные методы продвижения продукции предприятия;

По итогам проведенного анализа сделать доклад группам экспертов, дать рекомендации по продвижению услуг гостиничного предприятия.

## Блок 5

Основной доход гостиничному предприятию приносят номерной фонд и служба питания и напитков. При этом производственный процесс в гостинице назван «цикл обслуживания гостя». Предлагаются следующие ситуационные задачи, возникающие в процессе «производства»:

1. Разработать структуру управления службой номерного фонда и службой питания и напитков, определить их взаимосвязи с другими службами гостиничного предприятия;
2. Определить миссию, стратегию и тактику данных служб;
3. Составить схему использования оборудования в службе номерного фонда, разработать бюджет этого гостиничного подразделения;
4. Определить способы минимизации затрат в процессе производства гостиничных услуг, в том числе через управление фондом оплаты труда;
5. Разработать основные положения ценовой политики гостиничного предприятия.

Все предложения студенческих групп анализируются в ходе обсуждения, готовится доклад для групп экспертов.

## Блок 6

Функционирование совместного гостиничного предприятия требует решения ряда финансовых вопросов. В данном случае поставлены следующие ситуационные задачи:

1. Определите статьи издержек производства в гостиничном предприятии, порядок учета затрат;
2. Рассмотрите методы анализа материальных запасов, скорости оборота материальных запасов, способы контроля над материальными запасами;
3. Разработка бюджетов в целях планирования и контроля: цели разработки бюджетов, организация работы по составлению бюджетов;
4. Определить схемы расчета потребителей гостиничных услуг;
5. Разработать процедуру составления отчетов о финансовой деятельности гостиницы за сутки, месяц, год работы предприятия.

Ситуационные задачи рассматриваются совместно на совещании всех групп студентов. Разработанные рекомендации представляются группам экспертов.

#### Блок 7

В процессе строительства совместного гостиничного предприятия были намечены главные ориентиры по объему реализации гостиничных услуг. Одно из важнейших направлений в реализации услуг предприятия – его маркетингоориентированная деятельность. Поэтому перед менеджерами предприятия ставятся следующие задачи из области маркетинга:

1. Разработать ассортимент предлагаемых совместным гостиничным предприятием услуг в зависимости от их качества;
2. Определить потенциальную емкость рынка гостиничных услуг и способы их активно-го сбыта;
3. При организации сбыта гостиничного продукта: определить функциональные обязанности каждого из работников службы маркетинга, рассмотреть сильные и слабые стороны организации системы сбыта;
4. Разработать систему обучения работников в области маркетинга и продаж;
5. Охарактеризовать работника службы маркетинга (личные качества, способности, опыт и др.);
6. Разработать принципы заключения торговых сделок и поиска клиентов (используя методы поиска потенциальных потребителей);
7. Дать кратко-, средне- и долгосрочные прогнозы сбыта гостиничного продукта, обосновать методы прогноза;
8. Определить рекламный бюджет, способы изучения эффективности рекламной деятельности предприятия;
9. Охарактеризовать специфику рекламы гостиничных услуг в г. Владивостоке;
10. Определить способы стимулирования работников службы маркетинга.

Все решения обсуждаются между группами студентов, затем представляются экспертам.

#### Типовое тестовое задание

##### 1. Тест по дисциплине

1. Какое определение качества соответствует определению качества по ГОСТ Р ИСО 9000-2001

- А) степень соответствия присущих характеристик требованиям,
- Б) параметры оцениваемого объекта,
- В) совокупность характеристик объекта

2. Какая из перечисленных ниже целей является одной из целей стандартизации в системе технического регулирования в РФ

- А) установление обязательных требований к продукции и услугам,
- Б) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан,
- В) проверка качества услуг

3. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг?

- А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывного совершенствования деятельности и всех процессов,

- Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг,
- В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг

4. В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации по сравнению с нормами, действовавшими до 01. 07. 2005 г.

- А) новый закон усиливает обязательность применения стандартов во всех сферах экономической деятельности,
- Б) новый закон определяет добровольный характер применения стандартов в деятельности предприятия,
- В) новый закон определяет обязательность применения требования стандартов только для продукции

5. Какие правовые акты регулируют вопросы стандартизации и сертификации в РФ в настоящее время

- А) Закон «О стандартизации и сертификации»,
- Б) Закон «О стандартизации», Закон «О сертификации», Закон «О техническом регулировании»,
- В) Закон о техническом регулировании

6. Каково соотношение понятий «техническое регулирование», «стандартизация», «сертификация»

- А) данные понятия регулируют отдельные сферы деятельности и не связаны друг с другом,
- Б) техническое регулирование - это одна из форм стандартизации,
- В) понятие «техническое регулирование» включает деятельность и правоотношения в области стандартизации и сертификации

7. Применение на практике какого документа содействует соблюдению требований технических регламентов

- А) сертификат соответствия,
- Б) лицензия,
- В) национальный стандарт

8. Как регламентирует новая система технического регулирования в РФ деятельность предприятий сферы услуг

- А) имеется перечень услуг, к которым определены обязательные требования,
- Б) в сфере услуг требования стандартов установлены для применения на добровольной основе,
- В) только к услугам средств размещения установлены обязательные требования

9. Как называется документ, устанавливающий обязательные требования к продукции и процессам ее производства

- А) технический регламент,
- Б) технические условия,
- В) государственный стандарт

10. Какой документ удостоверяет соответствие туристских услуг положениям стандартов

- А) декларация о соответствии,
- Б) положение о стандартизации,
- В) сертификат соответствия

11. Какой орган является национальным органом РФ по стандартизации

- А) Министерство стандартизации и сертификации,
- Б) Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии,
- В) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии

12. Что из перечисленного ниже является основной целью гармонизации отечественных правил стандартизации с международными

- А) повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг в международной торговле,
- Б) рост престижа отечественных органов стандартизации,
- В) внесение изменений в текст отечественных стандартов

13. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма

- А) Министерство туризма РФ,
- Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ,
- В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и туризму

14. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
- Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94
- В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000

15. Какой набор стандартов определяет требования к услугам общественного питания?

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,5
- Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94,
- В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000

16. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,
- Б) ГОСТ 28681 4, ГОСТ Р 51185-98,
- В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000

17. В каком стандарте дана классификация средств размещения

- А) ГОСТ Р 51185-98, Б) ГОСТ 28681 4, В) ГОСТ Р 50690-2000

18. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии

- А) ГОСТ Р 51185-98, Б) ГОСТ Р 50644-94, В) ГОСТ Р 50690-2000

19. От чего зависит выбор стандарта, по которому проходит сертификация услуг гостиницы

- А) от желания заявителя пройти подтверждение соответствия в данной системе сертификации,
- Б) от решения органа по сертификации,
- В) от численности персонала гостиничного предприятия

20. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

- А) ГОСТ Р 50681-94, Б) ГОСТ Р 50644-94, В) ГОСТ Р 50690-2000

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### **основная**

Л1.1 Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1091808>

Л1.2 Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 231 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=390077>

#### **дополнительная**

Л2.1 Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/130492>

Л2.2 Черников Б. В. Управление качеством программного обеспечения [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019. - 240 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1018037>

Л2.3 Ермолаева Е. О., Кантере В. М. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 336 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=925846>

Л2.4 Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 224 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=375832>

Л2.5 Берновский Ю. Н. Стандарты и качество продукции [Электронный ресурс]:учебно-практич. пособие ; ВО - Бакалавриат, Специалитет. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=370912>

Л2.6 Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 208 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277622>

Л2.7 Елохов А. М. Управление качеством [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 334 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=423621>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017. - 532 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=336613>

Л3.2 Даниляк В. И. Человеческий фактор в управлении качеством: инновационный подход к управлению эргономичностью [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательская группа "Логос", 2020. - 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=367683>

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Английское историческое обозрение. Оксфордский университет	<a href="https://academic.oup.com/ehr">https://academic.oup.com/ehr</a>
2	КонсультантПлюс	<a href="http://consultant.ru">consultant.ru</a>

### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При изучении дисциплины «Качество туристских услуг» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на анализ определений понятие «качество», сущность качества, эволюцию понятия качества.

Большой проблемой при изучении качество гостиничных услуг является отсутствие достаточных знаний понятии сертификации, возможных схем сертификации услуг, также проблемой является непонимание сферы обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг», которая поможет сложить своё видение этих проблем. Третья тема «Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания» поможет студенту познакомиться с схемой влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Кроме того, необходимо обратить внимание на типологию элементов обслуживания Кедотта–Терджена. Также необходимо изучить такие темы, как «Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства», «Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством», «Функции TQM. Создание системы качества в гостинице», «Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF», «Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Успешное изучение дисциплины требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой, нормативными правовыми актами и нормативными документами.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

При подготовке к лекционным занятиям студентам необходимо:

перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспект материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя.

При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо:

приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно- правовые акты и материалы правоприменительной практики;

теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

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

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

*11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

*11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	300/ИТ Ф	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -196 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система АКГ (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EХ600Е – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
		404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Качество туристских услуг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Елфимова Юлия Михайловна

\_\_\_\_\_ КМБиТ,

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доцент , к.э.н. Иволга А.Г.

\_\_\_\_\_ доцент , к.э.н. Рязанцев И.И.

Рабочая программа дисциплины «Качество туристских услуг» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 28 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Качество туристских услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 2 от 02.04.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Руководитель ОП \_\_\_\_\_