

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Качество в сфере туризма и гостеприимства

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2026

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Общепрофессиональные	Качество	ОПК-3
Общепрофессиональные	Право	ОПК-6
Профессиональные	-	ПК-10

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Знает основные понятия теории управления качеством применительно к качеству туристских услуг ОПК-3.2. Умеет управлять качеством услуг предприятий туризма ОПК-3.3. Владеет терминологией современной теории менеджмента качества; спецификой управления качеством на предприятиях сферы услуг; методами анализа качества туристских услуг; методами разработки и внедрения систем менеджмента качества в процессе оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Знает основы теории государства и права, конституционного права, гражданского права, трудового права, уголовного права, административного права; правовые основы профессиональной деятельности ОПК-6.2. Умеет находить и использовать основные правовые нормы различных отраслей права при решении социальных и профессиональных задач; разрабатывать предложения и рекомендации по решению правовых проблем в различных сферах деятельности; свободно оперировать юридическими понятиями и категориями, в том числе в установленной сфере деятельности ОПК-6.3.

		Владеет понятийным аппаратом отраслей права, их важнейшими категориями; приемами и навыками по анализу, восприятию правовой информации; навыками работы с правовыми актами; навыками работы с правовыми информационно-поисковыми и информационно-справочными системами и базами данных, используемыми в профессиональной деятельности Гарант, Консультант Плюс; навыками составления юридических документов в различных сферах деятельности, в том числе в своей сфере деятельности.
ПК-10	Способен обеспечивать безопасность потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания	ПК-10.1. Знает правила охраны труда и техники безопасности в процессе туристско-экскурсионного обслуживания; методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера. ПК-10.2. Умеет использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; выбирать методы защиты от опасностей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания. ПК-10.3. Владеет навыками разработки, организации и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ОПК-3		
	эволюционные изменения в концепциях качества, особенности управления качеством в системе сервиса и его	использовать различные методы управления качеством в сфере туризма и экскурсионного обслуживания	способностью оценивать эффективность внедрения систем менеджмента качества в процессе

	специфику в сфере туризма и экскурсионного обслуживания		оказания услуг в сфере туризма и экскурсионного обслуживания
Код компетенции	ОПК-6		
	принципы разработки системы управления качеством услуг в организации на основе существующих международных, национальных систем стандартизации и сертификации;	внедрять стандарты серии ISO 9000:2000, а также системы национальных стандартов в практику управления туристским и экскурсионным сервисом	способностью разрабатывать и организовывать процесс управления качеством в сфере туризма и экскурсионного обслуживания в соответствии с национальными и международными стандартами в области качества
Код компетенции	ПК-10		
	основные положения международных и национальных стандартов качества в области обеспечения безопасности в сфере оказания услуг	применять в практике туристского и экскурсионного обслуживания методы управления качеством в области обеспечения безопасности, защиты и оказания помощи туристам и экскурсантов	способностью обеспечения безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана образовательной программы. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Всеобщая история», «Философия», «Культурология», «Социология», «Психология».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий, сервисный, технологический.

Профиль (направленность) программы установлен путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения очная</i>
----------------------------	-----------------------------

Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	3/108
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	14
Занятия семинарского типа	28
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	0,15
Самостоятельная работа (СРС)	65,85

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самос тоятел ьная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практически е заняти я	Семинары	Лабораторные работы	Иные	
1.	Сущность качества	2			2			7
2.	Эволюция качества	2			2			7
3.	Качество в контексте структуры человеческих потребностей	2			2			7
4.	Национальные модели управления качеством	2			4			7
5.	Сущность японского менеджмента качества. Кайдзен как основа современных систем менеджмента качества	2			2			7
6.	Система всеобщего управления качеством и решение производственных проблем	1			4			7
7.	Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере	1			4			7

	услуг							
8.	Методы измерения потребительской удовлетворенности	1			4			7
9.	Критерии качества и стандарты в комплексе туристских услуг	1			4			9,85
	Промежуточная аттестация	0,15						
	Итого	14			28			65,85

6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1. Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1	Сущность качества	Качество как потребительская и экономическая категория. Потребительские характеристики качества. Понятие «конкурентное качество». Понятие «конкурентоспособность».
2	Эволюция качества	Фаза отбраковки, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза планирования качества. Карты статистического контроля Шухарта. Цикл Деминга. Спираль Джурана. Концепция TQM Фейгенбаума.
3	Качество в контексте структуры человеческих потребностей	Теория иерархии потребностей А.Маслоу. Стоимость и ценность туристской услуги с точки зрения производителя и потребителя.
4	Национальные модели управления качеством	Опыт управления качеством услуг в Европе. Опыт управления качеством услуг в США. Опыт управления качеством услуг в Японии. Управление качеством услуг в Российской Федерации.
5	Сущность японского менеджмента качества Кайдзен как основа современных систем менеджмента качества	Определение понятия «кайдзен». Принципиальные различия инновационных и постепенных изменений, их восприятие. Основные управленческие концепции, производные от Кайдзен. Организация работы кружков качества.
6	Система всеобщего управления качеством и решение производственных проблем	Управление качеством продукции. Управление качеством организации производственного процесса. Уровень квалификации персонала.
7	Система стандартов	Международная организация по стандартизации, ее

	серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг	функции. Стандарт системы управления качеством ISO 9000. Требования к системе менеджмента качества, установленные в стандартах 9001:2000 и 9001:2008.
8	Методы измерения потребительской удовлетворенности	Социологические методы измерения степени потребительской удовлетворенности. Специфические методы: Гар-модель (модель «разрыва»), модель SERVQUAL, анализ зоны толерантности, метод критических инцидентов, метод «тайного посетителя».
9	Критерии качества и стандарты в комплексе туристских услуг	Основные отличия товара от услуги. Критерии классификации услуг. Классификация услуг по степени индивидуализации. Классификация услуг в зависимости от интенсивности труда персонала и степени использования его работы при производстве услуги. Модель менеджмента в сфере услуг Лэшли. Факторы и критерии качества. Классификация факторов по характеру их влияния на потребительскую удовлетворенность.

6.2.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Сущность качества	1. Основные теории конкурентоспособности: американская (модель М. Портера), скандинавская, британская. 2. Факторы конкурентоспособности.
2.	Эволюция качества	1. Фаза управления качеством. 2. Фаза менеджмента качества. 3. Фаза планирования качества. 4. Фаза социально-этического качества. 5. 14 принципов менеджмента Деминга.
3.	Качество в контексте структуры человеческих потребностей	1. Факторы, определяющие ценность туристской услуги и товара с точки зрения производителя. 2. Потребительская ценность товара и услуги.
4.	Национальные модели управления качеством	Национальные модели менеджмента качества: особенности и сравнительный анализ.
5.	Сущность японского менеджмента качества Кайдзен как основа современных систем	1. Возможность применения японского менеджмента качества на предприятиях индустрии гостеприимства РФ. 2. Основные различия в распределении рабочих функций в Японии и западных странах.

	менеджмента качества	
6.	Система всеобщего управления качеством и решение производственных проблем	Принципы контроля качества: «качество людей», ориентация на данные, управление процессом и решение производственных проблем, маркетинговое отношение к внутрикорпоративным процессам.
7.	Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг	1. Базовые принципы системы менеджмента качества серии ISO 9000. 2. Особенности применения стандартов серии ISO 9000:2000 в сфере услуг.
8.	Методы измерения потребительской удовлетворенности	1. Анкетирование. 2. Интервьюирование. 3. Мониторинг интернет-форумов. 4. Метод фокус-групп. 5. Модель SERVQUAL
9.	Критерии качества и стандарты в комплексе туристских услуг	1. Критерии качества комплексной туристской услуги. 2. Критерии оценки качества экскурсионного обслуживания. 3. Стандарты сервиса в гостиничной отрасли. 4. Национальные стандарты. Сертификация и стандартизация. 5. Корпоративные стандарты качества.

6.2.3. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1	Сущность качества	Рейтинг стран мира по уровню конкурентоспособности.
2	Эволюция качества	Система Кросби «ноль дефектов». Кружки качества Исикавы. Концепция «функция потерь качества» Тагучи. 14 принципов менеджмента Деминга.
3	Качество в контексте структуры человеческих потребностей	Потребности современного туриста сквозь призму теорий мотивации Герцберга, Мак-Клеланда, Врума, Портера-Лоулера, Альдерфера, Скиннера и др.
4	Национальные модели управления качеством	Сравнительный анализ управления качеством услуг в Европе, США, Японии и России в разрезе принципов и методов управления.
5	Сущность японского менеджмента качества Кайдзен как основа современных систем менеджмента качества	Система пожизненного найма. Обучение на рабочем месте. Ротация кадров. Система достоинств и вознаграждений персонала как инструменты управления качеством.
6	Система всеобщего	Механизм решения производственных проблем: выбор темы,

	управления качеством и решение производственных проблем	диаграмма причин и результатов, анализ ситуации, обработка результатов анализа, постановка задачи по решению проблемы, принятые меры, проверка результатов.
7	Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг	Особенности применения стандартов серии ISO 9000:2000 в сфере туризма и гостеприимства.
8	Методы измерения потребительской удовлетворенности	Критерии качества туристских услуг. SERVQUAL-анализ деятельности туристской организации.
9	Критерии качества и стандарты в комплексе туристских услуг	Стандарты персонального обслуживания на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1	Сущность качества	Вопросы к занятию, проблемно-аналитическое задание
2	Эволюция качества	Вопросы к занятию, проблемно-аналитическое задание, защита информационного проекта (презентации)
3	Качество в контексте структуры человеческих потребностей	Вопросы к занятию, практическое задание
4	Национальные модели управления качеством	Вопросы к занятию, практическое задание, подготовка и защита информационного проекта (презентации)
5	Сущность японского менеджмента качества Кайдзен как основа современных систем менеджмента качества	Вопросы к занятию, проблемно-аналитические задания:
6	Система всеобщего управления качеством и решение производственных проблем	Вопросы к занятию, практические задания различной степени сложности
7	Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг	Вопросы к занятию, практическое задание
8	Методы измерения потребительской удовлетворенности	Вопросы к занятию, практическое задание
9	Критерии качества и стандарты в комплексе туристских услуг	Вопросы к занятию, практическое задание, проблемно-аналитическое задание

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Артемова Е.Н. Управление инновационным предприятием с помощью системы менеджмента качества [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс/ Артемова Е.Н.— Электрон. текстовые данные. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 133 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23948>
2. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В. И. Кузнецов, В. С. Мхитарян, С. Д. Ильенкова [и др.] ; под редакцией С. Д. Ильенковой. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109222.html>

8.2. Дополнительная учебная литература

1. Воробьев А.Л. Планирование и организация эксперимента в управлении качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воробьев А.Л., Любимов И.И., Косых Д.А.— Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33648>.
2. Перемитина Т.О. Управление качеством программных систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Перемитина Т.О.— Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2011.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13994>.

8.3. Периодические издания

1. Научный журнал «Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент» ISSN2075-5996 <https://istina.msu.ru/journals/4699767/>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. www.iprbookshop.ru - электронно-библиотечная система
2. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
3. www.worldbank.org – официальный сайт Всемирного банка (статистика по странам и регионам)
4. www.world-tourism.org – официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО)
5. <https://www.iso.org/ru/iso-9001-quality-management.html> Официальный сайт Международной организации по стандартизации

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

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

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)

5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся .

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; доска (маркерная), комплект мебели для преподавателя.

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами-инвалидами и студентами с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Качество в сфере туризма и гостеприимства

<i>Направление подготовки</i>	Туризм
<i>Код</i>	43.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Технология организации и управление туристским и экскурсионным сервисом
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2026

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Общепрофессиональные	Качество	ОПК-3
Общепрофессиональные	Право	ОПК-6
Профессиональные	-	ПК-10

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Знает основные понятия теории управления качеством применительно к качеству туристских услуг ОПК-3.2. Умеет управлять качеством услуг предприятий туризма ОПК-3.3. Владеет терминологией современной теории менеджмента качества; спецификой управления качеством на предприятиях сферы услуг; методами анализа качества туристских услуг; методами разработки и внедрения систем менеджмента качества в процессе оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Знает основы теории государства и права, конституционного права, гражданского права, трудового права, уголовного права, административного права; правовые основы профессиональной деятельности ОПК-6.2. Умеет находить и использовать основные правовые нормы различных отраслей права при решении социальных и профессиональных задач; разрабатывать предложения и рекомендации по решению правовых проблем в различных сферах деятельности; свободно оперировать юридическими понятиями и категориями, в том числе в установленной сфере деятельности ОПК-6.3.

		Владеет понятийным аппаратом отраслей права, их важнейшими категориями; приемами и навыками по анализу, восприятию правовой информации; навыками работы с правовыми актами; навыками работы с правовыми информационно-поисковыми и информационно-справочными системами и базами данных, используемыми в профессиональной деятельности Гарант, Консультант Плюс; навыками составления юридических документов в различных сферах деятельности, в том числе в своей сфере деятельности.
ПК-10	Способен обеспечивать безопасность потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания	ПК-10.1. Знает правила охраны труда и техники безопасности в процессе туристско-экскурсионного обслуживания; методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера. ПК-10.2. Умеет использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; выбирать методы защиты от опасностей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания. ПК-10.3. Владеет навыками разработки, организации и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки)

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ОПК-3		
	эволюционные изменения в концепциях качества, особенности управления качеством в системе сервиса и его	использовать различные методы управления качеством в сфере туризма и экскурсионного обслуживания	способностью оценивать эффективность внедрения систем менеджмента качества в процессе оказания

	специфику в сфере туризма и экскурсионного обслуживания		услуг в сфере туризма и экскурсионного обслуживания
Код компетенции	ОПК-6		
	принципы разработки системы управления качеством услуг в организации на основе существующих международных, национальных систем стандартизации и сертификации;	внедрять стандарты серии ISO 9000:2000, а также системы национальных стандартов в практику управления туристским и экскурсионным сервисом	способностью разрабатывать и организовывать процесс управления качеством в сфере туризма и экскурсионного обслуживания в соответствии с национальными и международными стандартами в области качества
Код компетенции	ПК-10		
	основные положения международных и национальных стандартов качества в области обеспечения безопасности в сфере оказания услуг	применять в практике туристского и экскурсионного обслуживания методы управления качеством в области обеспечения безопасности, защиты и оказания помощи туристов и экскурсантов	способностью обеспечения безопасности потребителей в процессе туристско-экскурсионного обслуживания

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.

	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.

	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕ ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

ОПК-3

1. «Имеются сведения о том, что производители товаров издавна гарантировали качество своих изделий, в том числе письменно, т. е. снабжали их «заявлениями о соответствии». Так развивались

- А) стандартизация
- Б) сертификация
- В) лицензирование

2. Объект стандартизации

А) продукция, работа, процесс и услуги, подлежащие или подвергшиеся стандартизации.

Б) форс – мажорные обстоятельства, сопровождающие процесс обслуживания (в любом сегменте сервисной деятельности

В) личные качества сознания или состояния здоровья клиента (в любом сегменте сервисной деятельности)

3. На какой стадии деятельности предприятия разрабатывается политика в области обеспечения качества? **На стадии организации и планирования**

4. Основной рабочий документ системы качества услуг на предприятии, в котором детально описываются все процедуры, реализующие элементы системы качества – это **Руководство по качеству**

5. На какой фазе эволюции качества возникает статистический контроль качества?

- А) Фаза управления качеством**
- Б) Фаза менеджмента качества
- В) Фаза планирования качества
- Г) Фаза социально-этического качества

6. Аудиторские службы по качеству вводятся на этапе:

- А) Управления качеством**
- Б) Менеджмента качества
- В) Планирования качества
- Г) В фазе социально-этического качества

7. Какая страна является родоначальником появления концепций качества?

- А) США**
- Б) Япония
- В) Германия
- Г) Великобритания

8. Концепция тотального управления качеством (TQC) появляется на этапе:

- А) Управления качеством
- Б) Менеджмента качества**
- В) Планирования качества
- Г) В фазе социально-этического качества

9. В какой концепции менеджмента качества нужно учитывать четыре «смертных греха» в подходах к качеству:

- А) Концепция PDCA (цикл Деминга)
- Б) Концепция AQI (ежегодного улучшения качества)
- В) Концепция TQC (тотального управления качеством)**
- Г) Концепция ZD (ноль дефектов)

10. Основной идеей каких двух концепций является положение: «Основа качества продукции – качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, то есть такая организация работы коллектива, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы»?

- А) Концепция PDCA (цикл Деминга)**
- Б) Концепция AQI (ежегодного улучшения качества)**
- В) Концепция TQC (тотального управления качеством)

Г) Концепция ZD (ноль дефектов)

11. Для избегания каких потерь в Японии была разработана философия ТРМ?

А) Потери перепроизводства

Б) Потери, связанные с запасами

В) Потери от ремонта или отбраковки

Г) Потери, связанные с нерациональными действиями

Д) Отходы производства

12. Какая концепция является основой всех современных систем менеджмента качества, суть которой сводится к постоянному совершенствованию, в котором участвуют все – и менеджеры, и рабочие?

А) Концепция PDCA (цикл Деминга)

Б) Концепция AQI (ежегодного улучшения качества)

В) Концепция TQC (тотального управления качеством)

Г) Концепция ZD (ноль дефектов)

Д) Концепция Кайдзен

13. Что из перечисленного ниже не относится к научным школам управления:

а) Школа научного управления

б) Классическая (административная) школа управления

в) Школа человеческих отношений

г) Школа А. Маслоу

14. Фредерик Тейлор возглавлял:

а) Административную школу

б) Школу научного управления

в) Математическую школу

г) Школу человеческих отношений

15. Кто из перечисленных ниже ученых разработал 14 принципов менеджмента:

а) Э. Мэйо

б) М. Вебер

в) А. Файоль

г) Ф. Гилберт

ОПК-6

1. В какой организационно-правовой форме могут создаваться юридические лица – туроператоры:

а) ООО, ПАО, АО;

б) ИП;

в) ООО, ПАО, АО, ИП.

2. Сертификация в России введена

А) в 1992 г. в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»

Б) в 2002г. в связи с принятием ФЗ «О техническом регулировании»

В) в 2003г. в связи с вступлением в силу ФЗ «О техническом регулировании»

3. Межгосударственная стандартизация – это:

А) стандартизация государств мира

Б) **стандартизация, проводимая на уровне СНГ**

В) стандартизация какой-либо страны

4. Главная цель социально-культурной политики заключается

А) в разработке налоговых льгот, субсидий, дотаций

Б) **в организации социально-культурной сферы как высокоэффективной и конкурентоспособной отрасли национальной экономики**

В) в развитии и поддержке предприятий социально-культурной сферы

5. Стандарт – это документ,

А) содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.

Б) **в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг**

В) представляющий систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации

6. Национальные стандарты утверждаются

А) Правительством РФ в соответствии с правилами стандартизации, нормами и рекомендациями в этой области.

Б) Президентом РФ в соответствии с правилами стандартизации, нормами и рекомендациями в этой области.

В) **Национальным органом по стандартизации в соответствии с правилами стандартизации, нормами и рекомендациями в этой области.**

7. Сертификация -

А) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности

Б) **форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;**

В) деятельность по установлению правил и характеристик в целях добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг.

8. Объект стандартизации

А) **продукция, работа, процесс и услуги, подлежащие или подвергшиеся стандартизации.**

Б) форс – мажорные обстоятельства, сопровождающие процесс обслуживания (в любом сегменте сервисной деятельности

В) личные качества сознания или состояния здоровья клиента (в любом сегменте сервисной деятельности)

9. Преобразование государственной системы стандартизации (ГСС) в национальную систему стандартизации (НСС) связано

А) с изменением правового статуса системы с государственного на добровольный.

Б) с окончанием формирования национальной системы стандартизации — системы, возглавляемой негосударственной организацией и базирующейся на национальных стандартах только добровольного применения

В) со становлением государственной самостоятельности России.

10. Удостоверение соответствия продукции и процессов жизненного цикла продукции, работ и услуг техническим регламентам, стандартам, условиям договоров - является одной из целей

А) подтверждения соответствия

Б) стандартизации

В) лицензирования

11. На какой срок выдается лицензия на осуществление туроператорской деятельности:

а) сроком на 5 лет;

б) туроператорская деятельность не лицензируется;

в) бессрочно пока существует юридическое лицо - туроператор.

12. Могут ли несовершеннолетние граждане РФ осуществлять предпринимательскую деятельность в качестве ИП:

а) нет не могут;

б) могут;

в) могут в предусмотренном законом порядке.

13. Цель создания объединения туроператоров:

а) разработка правил профессиональной деятельности;

б) оказание экстренной помощи туристам;

в) регулирование и контроль деятельности, членов объединения.

14. Туроператорская деятельность – это;

а) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом;

б) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

в) регулирование и контроль субъектов осуществляющих коммерческую деятельности в туристской индустрии.

15. Решение об удовлетворении или отказе государственной регистрацией юридического лица в установленном законом порядке осуществляется в срок:

а) 5 рабочих дней, следующих за днем сдачи документов на регистрацию;

б) 10 рабочих дней, следующих за днем сдачи документов на регистрацию;

в) 30 календарных дней с момента сдачи документов на регистрацию.

1. Характеристика трудового процесса, отражающая преимущественно нагрузку на опорно-двигательный аппарат и функциональные системы организма, называется:
- а) напряженностью труда
 - б) тяжестью труда**
 - в) интенсивностью труда
2. К какой категории работ относится работа, связанная с ходьбой, переноской тяжестей до 10 кг и сопровождающаяся умеренным физическим напряжением?
- а) к категории легких работ
 - б) к категории работ средней тяжести**
 - в) к категории тяжелых работ
3. Что понимают под микроклиматическими условиями?
- а) температуру рабочей зоны
 - б) относительную влажность
 - в) освещение
 - г) сочетание температуры, относительной влажности и скорости движения воздуха**
4. Оптимальная относительная влажность согласно санитарным нормам составляет:
- а) 20 – 30%
 - б) 40 – 60%**
 - в) 70 – 90%
5. В каких единицах измеряется освещенность?
- а) Люкс (Лк)**
 - б) Люмен (Лм)
 - в) Кандела (Кд)
6. К каким видам загрязнений относятся электромагнитные поля?
- а) химическим;
 - б) биологическим
 - в) физическим**
 - г) механическим
7. Вероятность реализации негативного воздействия более 10^{-3} относится к области:
- а) неприемлемого риска**
 - б) переходных значений риска
 - в) приемлемого риска.
8. К абсолютным показателям негативности техносферы относится:
- а) показатель частоты травматизма;
 - б) материальный ущерб
 - в) сокращение продолжительности жизни**
 - г) показатель нетрудоспособности.
9. К физической группе негативных факторов производственной среды относятся:
- а) бактерии и вирусы**

б) вибрация и шум

в) напряженная обстановка в рабочем коллективе.

10. Что является основным источником антропогенного загрязнения атмосферного воздуха?

а) автотранспорт

б) химическая промышленность

в) производство строительных материалов.

11. Как называется степень риска рекреационного влияния отдыхающих на природные рекреационные комплексы и объекты?

а) Рекреационная емкость.

б) Рекреационная освоенность.

в) Рекреационная инфраструктура

г) Рекреационная оценка

12. Чем определяется теплоощущение человека?

а) Воздействием температуры воздуха.

б) Воздействием влажности воздуха.

в) Воздействием силы ветра.

г) Воздействием температуры и силы ветра.

д) Воздействием температуры, влажности и силы ветра.

13. Процессный подход как один из восьми базовых принципов системы менеджмента качества серии ISO 9000 означает:

а) непосредственное участие руководства в деятельности предприятия в области качества

б) четкие, открытые и прямые связи, постоянный обмен информацией, выработка общих целей и применение стимулирующих механизмов по отношению друг к другу

в) четкое установление «входа» и «выхода» процесса, представление его в измеримой форме, определение потребителей, измерение степени их удовлетворенности, а также обеспечение системы взаимодействия процессов с функциями организации, установление правил, ответственности и полномочий при выполнении каждого процесса

г) переход от менеджмента качества к качеству менеджмента всей организации, структуризации системы для достижения целей наиболее эффективным способом, понимание взаимозависимости процессов внутри системы, распределение ролей и ответственности

14. Основной идеей каких двух концепций является положение: «Основа качества продукции – качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, то есть такая организация работы коллектива, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы»?

а) Концепция PDCA (цикл Деминга)

б) Концепция AQI (ежегодного улучшения качества)

в) Концепция TQC (тотального управления качеством)

г) Концепция ZD (ноль дефектов)

д) Концепция TPM (всеобщий уход за оборудованием)

15. Чему должен соответствовать выбранный туристский маршрут по правилам безопасности

- а) уровню подготовки и возможностям участников;
- б) количеству участников
- в) близости к городу
- г) присутствию водных источников
- д) емкости и новизне снаряжения

Типовые тесты

- 1. На какой фазе эволюции качества возникает статистический контроль качества?**
 1. Фаза управления качеством
 2. Фаза менеджмента качества
 3. Фаза планирования качества
 4. Фаза социально-этического качества
- 2. Аудиторские службы по качеству вводятся на этапе:**
 1. Управления качеством
 2. Менеджмента качества
 3. Планирования качества
 4. В фазе социально-этического качества
- 3. Какая страна является родоначальником появления концепций качества?**
 1. США
 2. Япония
 3. Германия
 4. Великобритания
- 4. Концепция тотального управления качеством (TQC) появляется на этапе:**
 1. Управления качеством
 2. Менеджмента качества
 3. Планирования качества
 4. В фазе социально-этического качества
- 5. В какой концепции менеджмента качества нужно учитывать четыре «смертных греха» в подходах к качеству:**
 1. Концепция PDCA (цикл Деминга)
 2. Концепция AQI (ежегодного улучшения качества)
 3. Концепция TQC (тотального управления качеством)
 4. Концепция ZD (ноль дефектов)
- 6. Основной идеей каких двух концепций является положение: «Основа качества продукции – качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, то есть такая организация работы коллектива, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы»?**
 1. Концепция PDCA (цикл Деминга)
 2. Концепция AQI (ежегодного улучшения качества)
 3. Концепция TQC (тотального управления качеством)

4. Концепция ZD (ноль дефектов)
7. Для избегания каких потерь в Японии была разработана философия ТРМ?
 1. Потери перепроизводства
 2. Потери, связанные с запасами
 3. Потери от ремонта или отбраковки
 4. Потери, связанные с нерациональными действиями
 5. Отходы производства
8. В какой стране с 1962 г. в производство введены кружки по контролю качества?
 1. США
 2. Япония
 3. Германия
 4. Великобритания
9. Какая концепция является основой всех современных систем менеджмента качества, суть которой сводится к постоянному совершенствованию, в котором участвуют все – и менеджеры, и рабочие?
 1. Концепция PDCA (цикл Деминга)
 2. Концепция AQI (ежегодного улучшения качества)
 3. Концепция TQC (тотального управления качеством)
 4. Концепция ZD (ноль дефектов)
 5. Концепция Кайдзен
10. Два главных компонента менеджмента по Кайдзен:
 1. Поддержание
 2. Совершенствование
 3. Инновация
 4. Искусственный интеллект
11. Какие потребности человека с позиции удовлетворения качества предоставляемых услуг туристская организация должна стремиться максимизировать?
 1. Самореализация
 2. Уважение
 3. Социальные потребности
 4. Безопасность
 5. Физиологические потребности
12. В менеджменте выделяются пять групп мотиваций путешествий:
 1. Физическая
 2. Психологическая
 3. Межличностная
 4. Культурная
 5. _____
13. Какие потребности человека в контексте качества услуг должны быть гарантированы туристской организацией во время путешествия?

1. Самореализация
2. Уважение
3. Социальные потребности
4. Безопасность
5. Физиологические потребности

14. Главная идея ситуационного подхода в управлении качеством заключается в том, что:

- а) Разделение труда необходимо осуществлять по функциональному принципу;
- б) Управление необходимо рассматривать как непрерывный процесс;
- в) Управленческое поведение должно быть разными в различных ситуациях;
- г) Необходимо соблюдать подчинение индивидуальных интересов общим.

15. Сущность системного подхода в управлении качеством заключается в том, что:

- а) Управление необходимо рассматривать как непрерывный процесс;
- б) Управленческое поведение должно быть разным в различных ситуациях;
- в) Необходимо соблюдать подчинение индивидуальных интересов общим;
- г) Организация рассматривается как открытая система, в которой все её части взаимосвязаны и изменение одной из них оказывает влияние на все остальные.

16. К каким факторам среды относятся потребители продукции организации:

- а) К факторам внутренней среды;
- б) К факторам внутренней и внешней среды;
- в) К факторам непосредственного окружения;
- г) К факторам общего внешнего окружения?

17. Что из указанного ниже не относится к требованиям системы менеджмента качества при установке целей:

- а) Конкретность;
- б) Измеримость;
- в) Приемлемость для организаций, выпускающих аналогичную продукцию;
- г) Гибкость и достижимость?

18. Какие из перечисленных направлений не относятся к предварительному контролю организации?

- а) Анализ производственно-хозяйственной деятельности;
- б) Проверка учредительных документов и управленческих решений;
- в) Оценка персонала;
- г) Оценка состояния материальных и финансовых ресурсов организации

Типовые вопросы

1. История развития стандартизации.
2. Сертификация в России и за рубежом.
3. Основная цель деятельности по сертификации - обеспечение качества товаров и услуг.

4. Деятельность международных организаций в области стандартизации и сертификации.
5. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством в туризме.
6. Виды документов по стандартизации в сфере туризма

Типовые проблемно-аналитические задания

1. С использованием статистических данных сайтов официальных организаций (Всемирного банка, ВЭФ и др.) составьте рейтинги конкурентоспособности различных стран мира (топ-10 в мире, топ-10 в каждом туристском макрорегионе). Выделите показатели, которые определяют конкурентоспособность страны. Определите место России в мировом рейтинге конкурентоспособности и выделите факторы, которые способствуют повышению и понижению конкурентоспособности страны.
2. На примере любой модели (по выбору) предложите систему управления качеством услуг туристского предприятия. Обоснуйте выбор модели.
3. Рассмотрите потребности современного туриста сквозь призму теорий мотивации Герцберга, Мак-Клеланда, Врума, Портера-Лоулера, Альдерфера, Скиннера и др.
4. выявите особенности и проведите сравнительный анализ управления качеством услуг в Европе, США, Японии и России в разрезе принципов и методов управления. Результаты представьте в виде таблицы.

Национальные модели менеджмента качества: особенности и сравнительный анализ.

Принципы, методы управления	Европа	США	Япония	Россия
Планирование качества				
Организация производства				
Организация работы персонала				
Мотивация				
Координация				
Контроль качества				

5. Подготовьте краткие сообщения для обсуждения по следующим проблемным вопросам:
 1. В силу каких историко-культурных, социальных причин кайдзен явился основой философии предпринимательской деятельности в Японии?
 2. Возможно ли применение принципов кайдзен в нашем обществе?
 3. Как Вы можете применить кайдзен для повышения качества собственной жизни?
 4. Можно ли использовать практику пожизненного найма в нашей стране, будет ли она пригодна для организаций сферы туризма?
 5. Как можно реализовать систему достоинств в туристской организации?
 6. Насколько целесообразно использовать систему ротации в малых организациях?
6. Рассмотрите возможность применения системы всеобщего управления качеством (TQM) в туристской организации.

7. Решить любую (на выбор) проблему, возникновение которой вероятно в туристской организации, используя базовые принципы решения производственных проблем.

8. Разработайте политику в области качества для любой организации индустрии туризма (на выбор).

9. Разработайте анкету SERVQUAL-анализа для деятельности туристской организации.

Темы исследовательских, творческих проектов

Подготовка исследовательских проектов по теме «10 основных этапов развития качества»:

1. 1925 г. - внедрение методов статистического управления качеством: карты статистического контроля Шухарта.
2. 1950 г. – Деминг сформулировал ключевые подходы к обеспечению качества и повышению эффективности производства: ориентация на потребителя, ведущая роль управляющих, повсеместное применение статистических методов, учет психологии работников.
3. 1951 г. - «Quality Control Handbook» Джурана, в 1979г. Джуран основал институт качества.
4. 1960 -1983 - Фейгенбаум разработал концепцию TotalQualityControl – TQC (впервые ввел термин в 1961 году).
5. 1960 – 1980 – Кросби – система «ноль дефектов», «качество бесплатно», модель эффективного лидера».
6. 1962 г. – Исикава - создание первых кружков качества и признание того факта, что проблема контроля качества должна затрагивать всех членов организации и что основное внимание должно уделяться используемым процессам и конечному потребителю.
7. 1970- Тагучи – разработка концепции «функции потерь качества».
8. 1986 – Деминг – 14 принципов менеджмента, 7 смертельных болезней и 4 препятствия на пути преобразований.
9. 1987 – модель делового совершенства в Премии МалкольмаБолдриджа в США.
10. 1987 – первая редакция стандартов ИСО 9000.
11. 1990 – Европейская Премия по качеству.
12. 2008 – четвертая редакция ИСО 9000.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Занятие проводится в форме решения ситуационных задач с использованием кейс-метода.

Кейс 1. В курортном городе молодые предприниматели собираются открывать свою турфирму, специализирующуюся на активных видах отдыха, таких как дайвинг (подводное плавание со специальным снаряжением или без него) и виндсерфинг (активный отдых, заключающийся в катании на серфинге с установленным на нем парусом). В своей работе предприниматели руководствуются ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и стандартом 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

1. Достаточно ли перечисленных нормативно-правовых документов для оказания услуг по перечисленным видам активного отдыха?

2. Какими национальными стандартами в сфере туризма и активного отдыха они еще должны пользоваться?

3. Какие существуют международные стандарты в сфере дайвинга?

Кейс 2.

Изучите проблемы и принципы формирования системы управления качеством на предприятии, матрицу приверженности потребителя и степени его удовлетворенности. Ниже представлена модель управления качеством услуги. В трансформации экономики проблемы обеспечения качества изучены недостаточно. Эти узловые вопросы еще недостаточно глубоко изучены и освещены в литературе и на практике. Одним из таких вопросов становится противоречивость принципов системы управления качеством услуг предприятий индустрии туризма.

Эти принципы являются предметом обсуждения:

1. Для обеспечения высокого качества технического обслуживания предприятие социально индустрии туризма должно разрабатывать специальные стандарты или правила обслуживания.
2. Дифференциация услуги зависит от понимания нужд потребителя и попытки удовлетворить их посредством индивидуального подхода и с максимальной тщательностью.
3. Главной задачей обеспечения качества услуги является удовлетворение или превышение ожиданий потребителей.
4. Оценка качества услуг должна основываться на критериях, используемых потребителями для этих целей.
5. Предприятию, предоставляющему услуги, предпочтительнее постоянно оправдывать ожидания, чем пытаться предвосхитить постоянно растущие ожидания, так как в последнем случае необходимо будет поднять уровень ожиданий до такой высоты, что его трудно будет достичь, а затем удержать на должной высоте.
6. Операционный менеджмент должен подразделять каждую услугу на ряд последовательных действий, где каждое вносит свой вклад в составные части процесса удовлетворения покупателей.
7. Потребители судят о качестве по выходным данным. Задача предприятия социально-культурной сферы, предоставляющего услугу, заключается в том, чтобы идентифицировать и уменьшить расхождения, выявленные и классифицированные как значительные препятствия к предоставлению качественной услуги.
8. Соответствие, которое проявляется в предоставлении одной и той же зависимой услуги одному и тому же потребителю, и другим потребителям, очень важно.
9. Для предприятия индустрии туризма, предоставляющего услугу, необходимо создать свою культуру на уровне компании в целом для поощрения своих служащих к предоставлению качественного образа услуги во время личного общения персонала с потребителями.
10. Качество услуги способствует приобретению «преданных» потребителей с целью обеспечения контактов и роста доходов прибыльности предприятия индустрии туризма. Предприятия индустрии туризма, умеющие обеспечить высокий уровень качества обслуживания, имеют возможность устанавливать более высокую цену на продукцию, развиваются более высокими темпами и получают большую прибыль.
11. Требуется использовать все возможные каналы связи, чтобы обеспечить потребителю оперативный контакт с обслуживающим персоналом.
12. Самой основной и важной формой контроля для предприятия индустрии туризма, которая сосредоточивает все свои усилия на потребителе, является учет приверженности и удовлетворенности потребителя.

13. Для предприятия индустрии туризма, предоставляющего услугу, необходимо создать систему оценки качества и результативности труда персонала.

14. Важнейшим условием достижения качества является создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе в нужном для достижения целей направлении. Определите меры, необходимые для формирования социально-психологического климата в коллективе.

Обоснуйте и аргументируйте свою позицию по решению выбранной проблемы. Используйте модели и методы управления качеством, изученные в рамках данной дисциплины.

Задания открытого типа

1. Сущность стандартизации и сертификации услуг, ее цели и основные принципы. Международный стандарт ИСО 9000 в сфере услуг.

2. Опыт управления качеством услуг в Европе.

3. Опыт управления качеством услуг в США.

4. Опыт управления качеством услуг в Японии.

5. Управление качеством услуг в Российской Федерации.

6. Конкуренция в сфере туризма и экскурсионного обслуживания как фактор повышения качества.

7. Международный опыт сертификации туристских и экскурсионных услуг (на конкретном примере).

8. Оценка качества услуг потребителем (на примере деятельности предприятия индустрии туризма).

9. Квалификационные и профессиональные требования к менеджеру в области управления качеством.

10. Система всеобщего управления качеством на предприятиях индустрии туризма (по выбору).

11. Конкурентоспособность страны на мировом рынке: понятие «конкуренция», основные факторы, уровень конкурентоспособности стран

12. Теории и методы менеджмента качества, их использование для достижения целей организации.

13. Оценка качества результатов деятельности организации: методы оценки и показатели.

14. Оценка затрат деятельности предприятий индустрии туризма.

15. Оценка результатов деятельности предприятий индустрии туризма.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизованных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время

практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.