

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан естественно-географического  
факультета



С.В. Жеглов  
«30» августа 2019 г

## Рабочая программа дисциплины

### «Управление качеством услуг в туризме»

Уровень основной профессиональной образовательной программы:  
бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: заочная

Сроки освоения ОПОП: 4 года 6 месяцев - нормативный

Факультет: естественно-географический

Кафедра: экономической и социальной географии и туризма

Рязань 2019

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является овладение компетенциями ФГОС ВО и обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

### **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

2.1 Учебная дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» относится к вариативной части блока Б, обязательным дисциплинам (Б1.В.ОД.8).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Организация туристской деятельности;
- Конфликтология;

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технология продаж;
- Технология въездного и выездного туризма;
- Организация туроператорской и турагентской деятельности.
- Менеджмент в туристской индустрии.

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональные компетенции (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

п/п	Индекс компетенции	Содержание Компетенции (ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ОК – 6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.	Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.	Технологией разработки стандартов организации. Методами контроля и оценки качества туристских услуг. Знаниями и практически навыками в области стандартизации и сертификации сферы туризма.
2	ОПК – 3	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности. Категории и основные виды стандартов России. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на террито-	Составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности. Применять механизмы государственного регулирования туризма. Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.	Приемами работы с жалобами потребителей. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.

			рии России.		
3	ПК-12	Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Принципы государственного регулирования сферы туризма. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма. Категории и основные виды стандарты в России.	Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации туристской деятельности. Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.	Основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме. Специфику стандартизации и сертификации туристской деятельности.

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Управление качеством услуг в туризме					
Цель дисциплины	Целями освоения учебной дисциплины «Управление качеством услуг в туризме» является овладение компетенциями ФГОС ВО и обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				

<p>ОК - 6</p>	<p>Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>	<p><b>Знания</b>          Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности.          Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.          Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.  <b>Умения</b>          Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения.          Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.          Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.</p>	<p>Лекции, практические работы, самостоятельная работа</p>	<p>Отчет по практической работе.          Индивидуальное устное собеседование.          Тестирование. Экзамен</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>ПОРОГОВЫЙ</u></b></p> <p>Знает нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></b></p> <p>Умеет свободно применить знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения; организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.          Свободно владеет технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества туристских услуг; знаниями и практическими навыками в области</p>
---------------	---	---	--	---	--

		<p>Навыки разработки стандартов организации.</p> <p>Методами контроля и оценки качества туристских услуг.</p> <p>Знаниями и практически-ми навыками в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p>			стандартизации и сертификации сферы туризма.
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>					
ОПК – 3	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>Знания</p> <p>Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.</p> <p>Категории и основные виды стандартов России.</p> <p>Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.</p> <p>Умения</p> <p>Составлять договорную документацию</p>	Лекции, практические работы, самостоятельная работа	<p>Отчет по практической работе.</p> <p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование. Экзамен</p>	<p style="text-align: center;"><u><b>ПОРОГОВЫЙ.</b></u></p> <p>Знает структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности. Категории и основные виды стандартов России. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.</p> <p style="text-align: center;"><u><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></u></p> <p>Умеет хорошо составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности; применять механизмы государственного регу-</p>

		<p>цию для всех контрагентов туристской деятельности.</p> <p>Применять механизмы государственного регулирования туризма.</p> <p>Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p> <p>Навыки работы с жалобами потребителей.</p> <p>Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p>			<p>лирования туризма; создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.</p> <p>Свободно владеет приемами работы с жалобами потребителей; основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.</p>
<b>Профессиональные компетенции</b>					
ПК-12	Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.	<p>Знания</p> <p>Принципы государственного регулирования сферы туризма.</p> <p>Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма.</p>	Лекции, практические работы, самостоятельная работа	Отчет по практической работе. Индивидуальное устное собеседование. Тестирование. Экзамен	<p style="text-align: center;"><b><u>ПОРОГОВЫЙ</u></b></p> <p>Знает принципы государственного регулирования сферы туризма; цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма; категории и основные виды</p>

	стрии.	<p>Категории и основные виды стандарты в России.</p> <p>Умения Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации туристской деятельности.</p> <p>Применять различные виды стандартов на практике.</p> <p>Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.</p> <p>Навыки Основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме.</p> <p>Специфику стандартизации и сертификации туристской деятельности.</p>			<p>стандарты в России.</p> <p><b><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></b></p> <p>Умеет хорошо анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации туристской деятельности; применять различные виды стандартов на практике; проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.</p> <p>Свободно владеет основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства; знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме.; специфику стандартизации и сертификации туристской деятельности.</p>
--	--------	---	--	--	--



## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр		
		№ 8	№9	
		часы	часы	
1	2	3	4	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	10	10	10	
В том числе:				
Лекции (Л)	4	4	-	
Практические занятия (ПЗ)	6	4	2	
Лабораторные работы (ЛР)				
2. Самостоятельная работа студента	89	28	61	
В том числе				
<i>СРС в семестре:</i>				
Подготовка к защите отчета по практическим работам	23	8	15	
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	23	8	15	
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам	43	12	31	
<i>СРС в период сессии:</i>			9	
Вид промежуточной аттестации – Экзамен				
ИТОГО: Общая трудоемкость	Часов	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>72</b>
	Зачет. единиц	<b>3 з.е.</b>	<b>1 з.е.</b>	<b>2 з.е.</b>

### 2. Содержание учебной дисциплины

#### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
8	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	Связь предмета с другими дисциплинами учебного плана. Практическая направленность предмета на последующую профессиональную деятельность будущих специалистов. Цели и задачи курса. Учебная литература и другие источники информации. Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.
8	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме	Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в

			системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.
9	1	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.
9	2	Система менеджмента качества	Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций.

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раз-	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
			Л	ПЗ	СРС	Всего
8	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	2	2	14	18
8	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме.	2	2	14	18
		<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>36</b>
9	1	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли		2	30	32
9	2	Система менеджмента качества			31	31
		<b>Итого</b>		<b>2</b>	<b>61</b>	<b>63</b>
		<b>Экзамен</b>				<b>9</b>
		<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>89</b>	<b>108</b>

2.3. Лабораторный практикум: «не предусмотрен»

2.4. Примерная тематика курсовых работ: «не предусмотрены»

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1 ВИДЫ СРС

№ Семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
8	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к защите практической работе: - работа с литературой, - первоисточниками, - сайтами	4 2 4 2 2
8	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме	1. Подготовка к индивидуальному собеседованию (работа с литературой, первоисточниками, сайтами) 2. Подготовка к защите практической работе: - работа с литературой, - первоисточниками, - сайтами	4 2 4 2 2
			<b>Итого в семестре</b>	<b>28</b>
9	1	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	1. Подготовка к защите практической работе - работа с литературой, - первоисточниками, - сайтами	6+2 6 2 6 6 2
9	2	Система менеджмента качества	1. Подготовка к защите практической работе 2. Подготовка к тестированию: работа с литературой, - первоисточниками, - сайтами	6+2 4 4+4 4 4 3
			<b>Итого в семестре</b>	<b>61</b>
				<b>89</b>

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

#### **Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов.**

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
5. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
6. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
7. Назовите требования к показателям качества услуг.
8. Назовите цели применения показателей качества.
9. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
10. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
11. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
12. Смысл процедуры сертификации.
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Назовите задачи технического регулирования.
15. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
16. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
17. Структура документа «Стандарт организации».
18. Задачи применения международных стандартов.
19. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
20. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
21. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.

22. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
23. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
24. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристической индустрии в управлении предприятием.
25. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
26. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
27. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

### **3.3.1. Вопросы для собеседования: примерная тематика**

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
13. Структура документа «Стандарт организации».
14. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных. При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание, продумать ответ.

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454026</a> (29.11.2019).	1-4	5	ЭБС	1
2	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/434105">https://urait.ru/bcode/434105</a> (дата обращения: 07.11.2019).	1-4	5	ЭБС	-

##### 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баумгартен Л.В. – М: КНОРУС, 2016, 284 с.	1-4	5	8	-
2	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453438">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453438</a> (29.11.2019).	1-4	5	ЭБС	-
3	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/447083">https://urait.ru/bcode/447083</a> (дата обращения: 07.11.2019).	1-4	5	ЭБС	-
4	Управление качеством : учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966</a> (29.11.2019).	1-4	5	ЭБС	-
5	Пахомова, Ольга Михайловна. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст] : учебное пособие / О. М. Пахомова. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 135 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 133-134. - Рек. ФГБОУ ВПО "Российский госу-	1-4	5	28	1

дарственный ун-т туризма и сервиса". - ISBN 978-5-16-010354-9 : 278-37.				
---	--	--	--	--

Нормативная документация:

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
3. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
4. ГОСТ 50681-2010 , Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения

**5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Сайт «Университетская библиотека Online» - URL: <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения 18.11.2019)
2. Сайт электронной библиотеки диссертаций Российской государственной библиотеки. URL: <http://www.rsl.ru/> (дата обращения 18.11.2019)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 18.11.2019)
4. Сайт научной библиотеки РГУ им. С.А. Есенина . – URL: <http://library.rsu.edu.ru> (дата обращения 18.11.2019)
5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru/> (дата обращения 18.11.2019)
6. Академия Google – поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-официальных академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку <https://scholar.google.ru/> (дата обращения 18.11.2019)
7. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 18.11.2019)
8. Российское образование – федеральный портал, где представлены нормативные документы, государственные образовательные стандарты, публикации - <http://www.edu.ru/> (дата обращения 18.11.2019)



#### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. <http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, RATA). (дата обращения 18.11.2019)
2. Российский туризм. [http://russiantourism.ru/main/main\\_15143.html](http://russiantourism.ru/main/main_15143.html) [Russiantourism.ru](http://russiantourism.ru) – это портал о туризме в России и ближнем зарубежье. Как функционирует туристическая отрасль страны. (дата обращения 18.11.2019)
3. Все о туризме. Туристическая библиотека. [http://tourlib.net/books\\_tourism/aleks21.htm](http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm). Сайт «[Все о туризме - туристическая библиотека](http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm)» посвящен проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях и рекреации, а также обсуждения проблем туристического образования. На данном сайте предоставлена разнообразная информация для студентов, учащихся в профильных туристских учебных заведениях: [книги по туризму](#), учебники, статьи, методические материалы, законы, материалы для подготовки к семинарским и практическим занятиям, для написания рефератов, курсовых, дипломных и магистерских работ. Преподавателям дисциплин направления «Туризм» - [методические пособия](#) для организации учебного процесса, литература для подготовки курсов лекций и проведения семинарских и практических занятий. Для аспирантов - научные [статьи по туризму](#), отчеты [Всемирной туристской организации \(ВТО\)](#), а также база [авторефератов кандидатских и докторских диссертаций](#) по туризму. (дата обращения 18.11.2019)
4. Бесплатная библиотека стандартов и нормативов. <http://www.docload.ru/> (дата обращения 18.11.2019)

#### **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения ин-

терактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ для ФГОС ВПО

### 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

<b>Вид учебных занятий</b>	<b>Организация деятельности студента</b>
Лекция	<p>Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.</p>
Практические занятия, собеседование	<p>При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе.</p> <p>Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения на собеседовании. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.</p>
Контрольная работа (тестирование)	<p>Изучение материалов основной и дополнительной литературы по темам тестирования. Изучение справочных изданий, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и явля-</p>

	ющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике.
Подготовка к экзамену	<p>При подготовке к экзамену необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.</p> <p>Подготовка к экзамену - это тщательная систематизация материала при вдумчивом повторении, запоминании формулировок, установлении внутри предметных связей, увязке различных тем и разделов.</p>

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

1. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.
2. Проверка заданий посредством электронной почты.

### **10. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

#### **Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)**

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	договор №Tr000043844 от 22.09.15г
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.
Офисное приложение Libre Office	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемая
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемая
PDF ридер Foxit Reader	свободно распространяемая
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемая
Запись дисков Image Burn	свободно распространяемая
DJVU браузер	свободно распространя-

## Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости*

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	ОК – 6, ОПК – 3, ПК – 12.	Экзамен
2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме		
3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли		
4	Система менеджмента качества		

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК – 6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с	<b>Знать</b>	ОК – 6 31
		1. Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности.	
		2. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.	

	учетом социальной политики государства, международного и российского права.	3. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.	ОК – 6 З3
		<b>Уметь</b>	ОК – 6 У1
		1. Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения.	
		2. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.	
		3. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.	ОК – 6 У3
		<b>Владеть</b>	ОК – 6 В1
		1. Технологией разработки стандартов организации.	
		2. Методами контроля и оценки качества туристских услуг.	ОК – 6 В2
3. Знаниями и практическими навыками в области стандартизации и сертификации сферы туризма.	ОК – 6 В3		
ОПК – 3	Способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<b>Знать</b>	ОПК – 3 З1
		1. Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.	
		2. Категории и основные виды стандартов России.	
		3. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.	ОПК – 3 З3
		<b>Уметь</b>	ОПК – 3 У1
1. Составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности.			

		2. Применять механизмы государственного регулирования туризма.	ОПК – 3 У2
		3. Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.	ОПК – 3 У3
		<b>Владеть</b>	
		1. Приемами работы с жалобами потребителей.	ОПК – 3 В1
		2. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.	ОПК – 3 В2
ПК-12	Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	<b>Знать</b>	
		1. Принципы государственного регулирования сферы туризма.	ПК – 12 31
		2. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма.	ПК – 12 32
		3. Категории и основные виды стандарты в России.	ПК – 12 33
		<b>Уметь</b>	
		1. Категории и основные виды стандарты в России.	ПК – 12 У1
		2. Применять различные виды стандартов на практике.	ПК – 12 У2
		3. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.	ПК – 12 У3
		<b>Владеть</b>	
		1. Основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства.	ПК – 12 В1
		2. Знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме.	ПК – 12 В2
3. Спецификой стандартизации	ПК – 12 В3		

		и сертификации в туристской деятельности.	
--	--	---	--

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

<b>*Содержание оценочного средства</b>	<b>Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов</b>
1. Проанализируйте влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.	ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 33, ОПК-3 32, ОПК-3 33, ПК-12 В3.
2. Охарактеризуйте основные понятия и определения в области управления качеством.	ОК-6 У1, ОК-6 В1, ОК-6 В3, ОПК-3 У2, ПК-12 В2.
3. Охарактеризуйте основные элементы новой системы управления качеством.	ОК-6 32, ОК-6 У3, ОПК-3 В1, ПК-12 В3.
4. Раскройте актуальность проблемы качества для туристических организаций.	ОК-6 31, ОК-6 В3, ОПК-3 У1, ОПК – 3 В2, ПУ – 12 У3
5. Охарактеризуйте классификаторы и классификаторы услуг в области туризма.	ОК-6 32, ОК-6 В1, ОПК – 3 У3, ПК – 12 У2.
6. Опишите различные подходы к содержанию понятия «качество».	ОК-6У1, ОК-6В1, ОК-6В3, ОПК-3 У2, ПК-12 31, ПК-12 В2.
7. Проанализируйте классификацию организаций в области туризма.	ОК-6 33, ОК-6 У3, ОК-6 В3, ПК-12 31, ПК-12 В3.
8. Охарактеризуйте Особенности туристических услуг как объект управления качеством.	ОК-6 У1, ОК-6 В3, ОПК – 3 У1, ПК – 12 В2.
9. Определите сущность и показатели оценки уровня качества услуг.	ОПК – 3 31, ОПК – У3, ПК-12 У2, ПК – 12 В2.
10. Охарактеризуйте технологию экспертной оценки услуги.	ОК – 31, ПК – 12 31, ПК – 12 У2, ПК- 12 В2.
11. Раскройте методы оценки уровня качества услуги.	ОК – 31, ПК – 12 31, ПК – 12 У2, ПК- 12 В1.
12. Охарактеризуйте понятия конкурентоспособ-	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1,

ности.	ОПК – 3 У3, ПК – 12 В2.
13. Дайте характеристику показателям определяющим конкурентоспособность.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В2.
14. Охарактеризуйте методы, используемые для определения конкурентоспособности.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В2.
15. Опишите показатели качества и конкурентоспособности услуг.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В2.
16. Охарактеризуйте оценку качества системы обслуживания.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 В1, ПК – 12 В1.
17. Охарактеризуйте оценку и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В2.
18. Опишите подходы и методы изучения, анализы и оценки удовлетворенности потребителей.	ОК – 31, ПК – 12 31, ПК – 12 У2, ПК- 12 В3.
19. Опишите показатели оценки и характеристики качества услуги, обслуживания организаций.	ОК – 31, ПК – 12 31, ПК – 12 У2, ПК- 12 В2.
20. Дайте характеристику инструментам и приемам, используемые в области качества.	ОК – 6 33, ОК – 6 У3, ОПК – У1, ОПК – 3 У2, ПК – 12 В3
21. Охарактеризуйте семь инструментов управления и планирования в туризме.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 В1, ПК – 12 В1.
22. Опишите приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В2.
23. Опишите инструменты анализа процесса качества.	ОК – 6 33, ОПК – 3 У3, ПК – 12 У2.
24. Охарактеризуйте состав и назначение международных стандартов ИСО 9000:2000.	ОК – 6 32, ОПК – 3 В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.
25. Охарактеризуйте принципы менеджмента качества.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В2.



26. Охарактеризуйте модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.	ОК – 6 У3, ОПК – 3 32, ОПК – 3 У1, ПК – 12 В1.
27. Опишите аудит система менеджмента качества.	ОК-6 31, ОК-6 В3, ОПК-3 У1, ОПК – 3 В2, ПУ – 12 У3
28. Охарактеризуйте проблему оценки эффективности системы менеджмента качества.	ОК – 6 32, ОПК – 3В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.
29. Проанализируйте общие сведения об объектах управления качеством в туризме.	ОК – 6 32, ОК – 6 В2, ОПК – 3 33, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В3.
30. Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества услуги.	ОК – 6 У3, ОПК – 3 32, ОПК – 3 У1, ПК – 12 В1.
31. Дайте характеристику классификации методов управления качеством.	ОК – 6 32, ОК – 6 В2, ОПК – 3 33, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В3.
32. Охарактеризуйте методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.	ОК-6 33, ОК-6 У3, ОК-6 В3, ПК-12 31, ПК-12 В3.
33. Опишите алгоритм развертывания функций качества и концепция «дома качества».	ОК – 6 У2, ОК – 6 У3, ОПК – 3 В2, ПК – 12 У3, ПК – 12 В2.
34. Охарактеризуйте контроль качества и безопасности в области туризма.	ОК – 6 32, ОК – 6 В2, ОПК – 3 33, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В3.
35. Дайте характеристику понятия «Качество услуг» и «Удовлетворенность потребителей». Опишите преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг.	ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 33, ОПК-3 32, ОПК-3 33, ПК-12 В3.
36. Опишите индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.	ОК-6 31, ОК-6 32, ОК-6 33, ОПК-3 32, ОПК-3 33, ПК-12 В2.
37. Охарактеризуйте разработку, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов	ОК – 6 32, ОПК – 3 В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.

ИСО 9000.	
38. Охарактеризуйте концепцию всеобщего управления качеством (TQM).	ОК-6 У1, ОК-6 В1, ОПК-3 31, ОПК-3 33, ПК-12 В3, ПК-12 В2.
39. Охарактеризуйте концепцию «Шесть сигм»	ОК-6 У1, ОК-6 В3, ОПК-3 31, ОПК – У1, ПК-12 31, ПК-12 В1.
40. Охарактеризуйте концепцию Кайдзен.	ОК-6 У1, ОК-6 В3, ОПК-3 31, ОПК – У1, ПК-12 31, ПК-12 В3.
41. Охарактеризуйте модель Модель Донабедиа-на, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.	ОК – 6 32, ОПК – 3В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.
42. Охарактеризуйте модель Модель Грэнрооса, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.	ОК-6 У1, ОК-6 В1, ОПК-3 31, ОПК-3 33, ПК-12 В3, ПК-12 В2.
43. Охарактеризуйте модель Модель Кано, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.	ОК – 6 32, ОПК – 3В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.
44. Проанализируйте ФЗ «О техническом регулировании» и на его основе сделайте выводы об управлении качеством услуг.	ОК-6 У1, ОК-6 В1, ОПК-3 31, ОПК-3 33, ПК-12 В3, ПК-12 В2.
45. Дать подробную характеристику объектам и механизму стандартизации.	ОК – 6 32, ОПК – 3В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.
46. Дать подробную характеристику документам по стандартизации.	ОК-6 У1, ОК-6 В1, ОПК-3 31, ОПК-3 33, ПК-12 В3, ПК-12 В2.
47. Охарактеризуйте методы стандартизации.	ОК – 6 33, ОК – 6 У3, ОПК – У1, ОПК – 3 У2, ПК – 12 В3
48. Выделите и дайте подробную характеристику достоинствам и недостаткам стандартизации.	ОК – 6 33, ОК – 6 У3, ОПК – У1, ОПК – 3 У2, ПК – 12 В3
49. Охарактеризуйте сертификацию как форму подтверждения соответствия.	ОК-6 У1, ОК-6 В1, ОПК-3 31, ОПК-3 33, ПК-12 В3, ПК-12 В2.

50. Проанализируйте алгоритм проведения сер-  
тификации.

ОК – 6 З2, ОПК – 3В2, ПК  
– 12 У2, ПК – 12 В3.

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене оцениваются по пятибалльной шкале.

**«Отлично» (5)** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

**«Хорошо» (4)** - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

**«Удовлетворительно» (3)** - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**«Неудовлетворительно» (2)** - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.