

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
«31» августа 2020 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: очная

Сроки освоения ОПОП: 4 года - нормативный

Факультет: естественно-географический

Кафедра: экономической и социальной географии и туризма

Рязань 2020

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 практическими 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				

ОК - 6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	<p>Знания</p> <p>Нормативно – правовую документацию в области туроператорской и турагентской деятельности.</p> <p>Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.</p> <p>Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.</p> <p>Умения</p> <p>Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения.</p> <p>Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.</p>	Лекции, практические работы, самостоятельная работа	<p>Отчет по практической работе.</p> <p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование. Экзамен</p>	<p><u>ПОРОГОВЫЙ</u></p> <p>Знает нормативно – правовую документацию в области туроператорской и турагентской деятельности. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.</p> <p><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></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.</p> <p>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.
Общепрофессиональные компетенции					
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 документа-</p>	Лекции, практические работы, самостоятельная работа	<p>Отчет по практической работе.</p> <p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование. Экзамен</p>	<p><u>ПОРОГОВЫЙ.</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><u>ПОВЫШЕННЫЙ</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>
Профессиональные компетенции					
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	<p>Отчет по практической работе.</p> <p>Индивидуальное устное собеседование.</p> <p>Тестирование. Экзамен</p>	<p><u>ПОРОГОВЫЙ</u></p> <p>Знает принципы государственного регулирования сферы туризма; цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма;</p> <p>категории и основные виды</p>

	стрии.	<p>Категории и основные виды стандарты в России.</p> <p>Умения</p> <p>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</p> <p>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><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></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
		№ 5
		часы
1	2	3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)		
2. Самостоятельная работа студента	36	36
В том числе		
<i>СРС в семестре:</i>		
Подготовка к защите отчета по практическим работам	18	18
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам	14	14
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	4	4
<i>СРС в период сессии:</i>	36	36
Вид промежуточной аттестации	Экзамен (Э)	Экзамен (Э)
ИТОГО: Общая трудоемкость	Часов	108
	Зачет. единиц	3

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. Содержание учебной дисциплины

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
5	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.
5	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.
5	3	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.
5	4	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	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ПЗ	СРС	Всего	
5	1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	4	4	8	16	1-4 неделя Защита практических работ Индивидуальное собеседование
5	2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме.	4	4	10	18	5-8 неделя Защита практических работ Индивидуальное собеседование
5	3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	4	4	12	20	9- 12 неделя Защита практических работ.
5	4	Система менеджмента качества	6	6	6	18	13-18 неделя Защита практических работ. Тестирование.
		ИТОГО за семестр с экзаменом	18	18	36	108	Экзамен – 36 часов

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
------------	-----------	---	----------	-------------

5	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 1 1
5	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; 4 1 1
5	3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	1. Подготовка к защите практической работе - работа с литературой, - первоисточниками, - сайтами	4 4 4
5	4	Система менеджмента качества	1. Подготовка к защите практической работе 2. Подготовка к тестированию	2 4
			Итого в семестре	36

3.2 График работы студента

Семестр № 5

Форма оценочного средства	Условные обозначения	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Защита практической работы	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	ЗПР	
Индивидуальное собеседование	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС										
Тестирование	ТСп																		ТС п

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. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.

23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристической индустрии в управлении предприятием.
27. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. 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. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.

Контрольные работы выполняются в виде тестирования

Примерные вопросы для проведения тестирования

(Вопросы с выбором одного правильного ответа из общего числа предложенных)

1. Общественное объединение заинтересованных предприятий, организаций и органов власти (в том числе, национальных органов по стандартизации), которое создано на добровольной основе для разработки государственных, региональных и международных стандартов - это...

Варианты ответов:

1. инженерное общество
 2. орган по стандартизации
 3. технический комитет по стандартизации
 4. служба стандартизации
-
2. Структурно выделенное подразделение органа исполнительной власти или субъекта хозяйствования, которое обеспечивает организацию и проведение работ по стандартизации в пределах установленной компетенции — это...

Варианты ответов:

1. технический комитет по стандартизации
 2. орган государственного надзора за стандартами
 3. служба стандартизации
 4. испытательная лаборатория
-
3. Нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанным соответствующим органом и устанавливает для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области - это...

Варианты ответов:

1. постановление правительства
2. технические условия
3. стандарт
4. технический регламент

4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования - это...

Варианты ответов:

1. национальный стандарт
2. технические условия
3. сертификат
4. рекомендации по стандартизации

5. Общие организационно-методические положения для определенной области деятельности и общетехнические требования, обеспечивающие взаимопонимание, совместимость и взаимозаменяемость, техническое единство и взаимосвязь различных областей науки и производства в процессах создания и использования продукции устанавливают...

Варианты ответов:

1. основополагающие стандарты
2. стандарты на термины и определения
3. стандарты на продукцию
4. стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа)

6. Увязка всех взаимодействующих факторов, обеспечивающих оптимальный уровень качества продукции, достигается...

Варианты ответов:

1. комплексной стандартизацией
2. опережающей стандартизацией
3. взаимозаменяемостью
4. сертификацией

7. Консенсус всех заинтересованных сторон при разработке и принятии стандартов достигается процедурой...

Варианты ответов:

1. ограничений по публичности обсуждения проекта стандарта
2. закрытого обсуждения проекта стандарта
3. обсуждения проекта стандарта только кругом квалифицированных специалистов
4. публичного обсуждения проекта стандарта

8. В период между сессиями Генеральной ассамблеи руководство ИСО осуществляет

Варианты ответов:

1. исполнительное бюро
2. центральный секретариат
3. рабочая группа
4. Совет

9. К компетенции Всемирной торговой организации (ВТО) не относится...

Варианты ответов:

1. создание и развитие эффективной службы здравоохранения, оздоровления окружающей среды
2. соглашение по тарифам и торговле
3. защита прав интеллектуальной собственности
4. инвестиционная деятельность

10. Европейские стандарты разрабатывает (ют)...

Варианты ответов:

1. национальные организации стран ЕС
2. европейский комитет по стандартизации
3. региональные организации;
4. ведомственные организации

11. Цель международной стандартизации - это

Варианты ответов:

1. устранение технических барьеров в торговле
2. привлечение предприятий (организаций) к обязательному участию в стандартизации
3. упразднение национальных стандартов
4. разработка самых высоких требований

12. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров — это...

Варианты ответов:

1. аттестат
2. знак соответствия
3. сертификат соответствия

4. свидетельство о соответствии

13. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется...

Варианты ответов:

1. свидетельством о соответствии
2. декларацией о соответствии
3. знаком соответствия
4. сертификатом соответствия

14. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом...

Варианты ответов:

1. «О техническом регулировании»
2. «О защите прав потребителя»
3. «О стандартизации»
4. «Об обеспечении единства измерений»

15. В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» заявитель не вправе...

Варианты ответов:

1. выбирать форму и схему подтверждения соответствия
2. обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого распространяется на данную продукцию
3. обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров)
4. применять форму добровольной сертификации вместо обязательного подтверждения соответствия

16. Каким Федеральным законом регулируются отношения, возникающие при оценке соответствия объекта требованиям технических регламентов?

Варианты ответов:

1. «О сертификации продукции и услуг»
2. «О техническом регулировании»

3. «О защите прав потребителей»
4. «О стандартизации»

17. В соответствии со схемами сертификации продукции инспекционный контроль предусматривает:

Варианты ответов:

1. контроль ранее сертифицированной системы качества
2. испытание образцов продукции, взятых у изготовителя и у продавца или потребителя
3. рассмотрение документации, свидетельствующей об увеличении продаж (поставок) продукции
4. анализ состояния производства
5. наличие и состояние плана мероприятий по совершенствованию производства

18. Создать систему добровольной сертификации могут.....

Варианты ответов:

1. Госстандарт Российской Федерации
2. юридическое лицо
3. индивидуальный предприниматель
4. союз потребителей

19. Обязательное подтверждение соответствия имеет формы ..

Варианты ответов:

1. принятие декларации о соответствии
2. обязательная сертификация
3. добровольное подтверждение соответствия
4. добровольная сертификация

20. Обязательной сертификации подлежат услуги...

Варианты ответов:

1. оптовой торговли
2. образования
3. общественного питания
4. технического обслуживания и ремонта транспортных средств

21. Сертификация систем менеджмента качества включает этапы...

Варианты ответов:

1. Анализ документов системы менеджмента качества организации-заявителя органом по сертификации
2. проведение аудита и подготовка акта по результатам аудита
3. определение экономического эффекта от внедрения системы менеджмента качества на предприятии
4. решение руководства предприятия о сертификации системы менеджмента качества

22. Стандарт «Туристско-экскурсионное обслуживание» устанавливает. . .

Варианты ответа:

1. Порядок разработки документации при проектировании туристских услуг
2. Способы страхования в туризме
3. Алгоритм программного обеспечения в туризме
4. Описание туристических услуг

23. Проектирование услуги «Туристическое путешествие» включает определение. . .

Варианты ответа:

1. Информационный лист к туристической путевке
2. Паспорт трассы туристического маршрута
3. Маршрут путешествия
4. Перечень туристских предприятий - исполнителей

24. Проектирование услуги «Туристической поход» предусматривает...

Варианты ответа:

1. Проведение экспедиционного обследования района и маршрута туристического похода
2. Количество транспорта для внутренних перевозок
3. Форм и подготовку рекламных, информационных материалов к туристическим путевкам
4. Определение мер безопасности

25. Стандарт «Туристские услуги. Общие требования» предусматривает. . .

Варианты ответа:

1. Классификацию туристических услуг и туров
2. Правила авиаперевозки туристов
3. Классификацию гостиниц
4. Правила заполнения туристических путевок

26. Информация по обеспечению тура включает. . .

Варианты ответа:

1. Наличие рекламных проспектов, каталогов и пр.
2. *Программу тура*
3. Условия трансфера
4. Условия проживания , питания и экскурсионное обслуживание

27. Стандарт «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» включает. . .

Варианты ответа:

1. Классификацию гостиниц (мотелей) различных организационно – правовых форм
2. Сертификацию на «звездность»
3. Классификацию используемого технического оборудования
4. Алгоритм действий обслуживающего персонала

28. Стандарт «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» включает. . .

Варианты ответов:

1. Правила перевозки туристов на дальние расстояния
2. ГОСТы. «Пожаробезопасность. Общие требования»
3. Специализированные средства размещения
4. ГОСТы. «Требования безопасности к средствам размещения»

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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026 (29.11.2020).	1-4	5	ЭБС	
2	Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A (29.11.2020).	1-4	5	ЭБС	-
3	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/448681 (дата обращения: 26.09.2020).	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 / Баургартен Л.В. – М: КНОРУС,	1-4	5	8	-

	2016, 284 с.				
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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438 (29.11.2020).	1-4	5	ЭБС	-
3	Анисимов, Виталий Петрович. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Текст] : учебное пособие / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 252 с. - (Сервис). - Доп. Мин. образования и науки РФ. - ISBN 5-98281-084-3. - ISBN 5-16-002801-3 : 98-00.	1-4	5	17	-
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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966 (29.11.2020).	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 государственный ун-т туризма и сервиса". - ISBN 978-5-16-010354-9 : 278-37.	1-4	5	28	1

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. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 15.11.2020).
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 15.11.2020).
3. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://znanium.com> (дата обращения: 15.11.2020).
4. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 15.11.2020).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru, свободный> (дата обращения: 15.11.2020).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru, свободный> (дата обращения: 15.11.2020).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.11.2020).
8. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.11.2020).
9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2020).

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, РАТА). (дата обращения 18.11.2020)
2. Российский туризм. http://russiantourism.ru/main/main_15143.html RussianTourism.ru – это портал о туризме в России и ближнем зарубежье. Как функционирует туристическая отрасль страны. (дата обращения 18.11.2020)

3. Все о туризме. Туристическая библиотека. http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm. Сайт «[Все о туризме - туристическая библиотека](#)» 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 18.11.2020)
4. Бесплатная библиотека стандартов и нормативов. <http://www.docload.ru/Basesdoc/4/4812/index.htm> ГОСТ Р 50681-94 ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ(дата обращения 18.11.2020)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
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 являющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике.</p>
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)

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО

DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО
----------------------------------	------------------------------

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	Знать	ОК – 6 31
		1. Нормативно – правовую документацию в области тур операторской и турагентской деятельности.	

	сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	2. Правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов.	ОК – 6 32
		3. Способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне.	ОК – 6 33
		Уметь	ОК – 6 У1
		1. Применять знания в области стандартизации туристических услуг и контроля их выполнения.	
		2. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.	ОК – 6 У2
		3. Обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий туристской индустрии.	ОК – 6 У3
		Владеть	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	Знать	ОПК – 3 31
		1. Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.	
		2. Категории и основные виды стандартов России.	ОПК – 3 32
		3. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.	ОПК – 3 33
		Уметь	
		1. Составлять договорную до-	

		кументацию для всех контрагентов туристской деятельности.	ОПК – 3 У1
		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
		Владеть	ОПК – 3 В1
		1. Приемами работы с жалобами потребителей.	
		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	Знать	ПК – 12 31
		1. Принципы государственного регулирования сферы туризма.	
		2. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма.	
		3. Категории и основные виды стандарты в России.	ПК – 12 33
		Уметь	ПК – 12 У1
		1. Категории и основные виды стандарты в России.	
		2. Применять различные виды стандартов на практике.	ПК – 12 У2
		3. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.	ПК – 12 У3
		Владеть	ПК – 12 В1
		1. Основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства.	
		2. Знаниями организации и	ПК – 12 В2

		обеспечения контроля качества услуг в туризме.	
		3. Спецификой стандартизации и сертификации в туристской деятельности.	ПК – 12 В3

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
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-6 У1, ОК-6 В1, ОК-6 В3, 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 конкурентоспособности.	ОК – 6 В3, ОПК – 3 У1, 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 В3, 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 В3, ОПК – 3 У3, ПК – 12 У2.
24. Охарактеризуйте состав и назначение меж-	ОК – 6 В2, ОПК – 3 В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.

дународных стандартов ИСО 9000:2000.	
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 З2, ОПК – 3 У1, ПК – 12 В1.
27. Опишите аудит система менеджмента качества опираясь на ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003.	ОК-6 З1, ОК-6 В3, ОПК-3 У1, ОПК – 3 В2, ПУ – 12 У3
28. Охарактеризуйте проблему оценки эффективности системы менеджмента качества.	ОК – 6 З2, ОПК – 3В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.
29. Проанализируйте общие сведения об объектах управления качеством в туризме.	ОК – 6 З2, ОК – 6 В2, ОПК – 3 З3, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В3.
30. Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества услуги.	ОК – 6 У3, ОПК – 3 З2, ОПК – 3 У1, ПК – 12 В1.
31. Дайте характеристику классификации методов управления качеством.	ОК – 6 З2, ОК – 6 В2, ОПК – 3 З3, ОПК – 3 У3, ПК – 12 В3.
32. Охарактеризуйте методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.	ОК-6 З3, ОК-6 У3, ОК-6 В3, ПК-12 З1, 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 З2, ОК – 6 В2, ОПК – 3 З3, 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 З1, ОК-6 З2, ОК-6 З3, ОПК-3 З2, ОПК-3 З3, ПК-12 В3.
36. Опишите индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.	ОК-6 З1, ОК-6 З2, ОК-6 З3, ОПК-3 З2, ОПК-3 З3, ПК-12 В2.

37.Охарактеризуйте разработку, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.	ОК – 6 32, ОПК – 3 В2, ПК – 12 У2, ПК – 12 В3.
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 сертификации.	ОК – 6 32, 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.

**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
« 31 » августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Управление качеством услуг в туризме»

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

1. Цель освоения 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 дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе (5 семестр).

3. Трудоемкость дисциплины: 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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 практическими 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	Составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности. Применять механизмы государственного регулирования туризма. Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием	Приемами работы с жалобами потребителей. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.

			международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.	современных технологий и методов стандартизации.	
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.

5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Экзамен 5 семестр.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.