

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Управление качеством в туристской индустрии рабочая программа дисциплины (модуля)

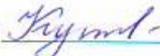
Закреплена за кафедрой	кафедра экономики, туризма и прикладной информатики
Учебный план	43.03.02_2018_838.plx 43.03.02 Туризм Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачеты с оценкой 7
аудиторные занятия	52	
самостоятельная работа	45,8	
часов на контроль	8,85	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя		уп	рп
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	28	28	28	28
Консультации (для студента)	1,2	1,2	1,2	1,2
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	52	52	52	52
Контактная работа	53,35	53,35	53,35	53,35
Сам. работа	45,8	45,8	45,8	45,8
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством в туристской индустрии

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. № 1463)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 02.11.2017 протокол № 11.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.05.2018 протокол № 10

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна 

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2018 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2019 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2020 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2021 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование теоретических знаний и практических навыков по организации систем управления качеством на туристских предприятиях.
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование у студентов знаний и практических навыков по применению методов управления качеством в туристской деятельности; - формирование у студентов знаний и практических умений и навыков по применению нормативных документов по стандартизации и сертификации в туристской деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация туристской деятельности
2.1.2	Правовое регулирование в туристской индустрии
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Технологии и организация гостиничных услуг
2.2.2	Технологии и организация услуг питания
2.2.3	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.2.4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-6: способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - сущность, особенности и правовые основы управления качеством в туризме; - современные подходы и методы управления качеством; - содержание и условия применения международных стандартов ИСО серии 9000; - сущность, структуру, нормативную и правовую базу, этапы разработки и внедрения систем управления качеством на туристских предприятиях; - проблемы стандартизации и оценки соответствия и их роль в обеспечении качества. 	
Уметь:	
- использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской деятельности.	
Владеть:	
- навыками работы с нормативно-правовой базой по стандартизации, сертификации и управлению качеством в туристской деятельности.	
ПК-12: способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> - сущность, особенности и правовые основы управления качеством в туризме; - современные подходы и методы управления качеством; - содержание и условия применения международных стандартов ИСО серии 9000; - показатели качества в сфере туризма и методы их определения и оценки; - сущность, структуру, нормативную и правовую базу, этапы разработки и внедрения систем управления качеством на туристских предприятиях; - проблемы стандартизации и оценки соответствия и их роль в обеспечении качества. 	
Уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> - использовать методы управления качеством при принятии управленческих решений в сфере туризма; - использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской деятельности. 	
Владеть:	
<ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с нормативно-правовой базой по стандартизации, сертификации и управлению качеством в туристской деятельности; - методами управления и контроля качества в сфере туризма. 	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание

	Раздел 1. Тема 1. Сущность и значение управления качеством в туризме						
1.1	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в туризме Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики. Актуальность проблемы качества для туристических организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Правовые основы управления качеством в туризме. /Лек/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.4 Л2.5	1	
1.2	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в туризме Образовательные технологии: дискуссия План занятия: 1. Проведение дискуссии на тему: «Нужно ли делать качество национальной идеей?» 2. Проведение дискуссии на тему: «Актуальность проблемы качества для туристических организаций» /Пр/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.4 Л2.5	2	
1.3	Тема 1. Сущность и значение управления качеством в туризме Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка докладов в виде обзора по истории управления качеством Формы отчетности: участие в дискуссии, доклад /Ср/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.4 Л2.5	0	
	Раздел 2. Тема 2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления						
2.1	Тема 2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления Лекция с применением презентации в MS Power Point Характеристика объектов управления качеством в туризме. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. Модель восприятия потребителем качества услуги. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме. Методы оценки уровня качества услуги в туризме. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей. /Лек/	7	2	ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

2.2	<p>Тема 2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, решение практических задач</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Изучение индексов удовлетворенности потребителей на примере национальных индексов удовлетворенности потребителей (клиентов)</p> <p>2. Расчет показателей, характеризующих уровень удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг (по исходным данным)</p> <p>/Пр/</p>	7	2	ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
2.3	<p>Тема 2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Решение задач на оценку удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа</p> <p>/Ср/</p>	7	4	ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
	Раздел 3. Тема 3. Функции и методы управления качеством						
3.1	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Состав, содержание и характеристика функции управления качеством. Общая характеристика методов управления качеством. Классификация методов управления качеством. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Методы стимулирования качества. Национальные и международные премии по качеству. Бенчмаркинг. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Статистические методы планирования и управления качеством. /Лек/</p>	7	4	ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

3.2	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Решение ситуационных задач с применением диаграмм Парето, Исикава, ABC-анализа, диаграмм рассеяния, древовидной и матричной диаграмм, диаграммы связей, стрелочной диаграммы, гистограммы.</p> <p>Обсуждение результатов /Пр/</p>	7	4	ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	3	
3.3	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Решение ситуационных задач</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/</p>	7	5,8	ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
	Раздел 4. Тема 4. Современные подходы к управлению качеством						
4.1	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация), Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Основные подходы к управлению качеством. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен. /Лек/</p>	7	4	ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
4.2	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Обсуждение докладов по основным положениям современных подходов к управлению качеством</p> <p>2. Анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000</p> <p>3. Разработка схемы процесса оказания услуг в турагентстве на основе положений процессного подхода к управлению качеством</p> <p>/Пр/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
4.3	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка докладов</p> <p>2. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>3. Выполнение практических заданий</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа, доклад /Ср/</p>	7	6	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

	Раздел 5. Тема 5. Система международных стандартов на системы менеджмента качества						
5.1	Тема 5. Система международных стандартов на системы менеджмента качества Лекция с применением презентации в MS Power Point Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Жизненный цикл продукции и услуг. Новые версии стандартов ИСО 9000. /Лек/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
5.2	Тема 5. Система международных стандартов на системы менеджмента качества Образовательные технологий: дискуссия, выполнение практических заданий План занятий: 1. Обсуждение вопросов «Особенности применения МС ИСО серии 9000 в сфере туризма», «Преимущества использования МС ИСО серии 9000 в сфере туризма», «Примеры реализации МС ИСО серии 9000 в сфере туризма» 2. Выполнение практических заданий /Пр/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
5.3	Тема 5. Система международных стандартов на системы менеджмента качества Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка реферата Формы отчетности: опрос на занятии, реферат /Ср/	7	6	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
	Раздел 6. Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000						

6.1	<p>Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Элементы структуры систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества. Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения. /Лек/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
6.2	<p>Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000</p> <p>Образовательные технологии: работа в малых группах, дискуссия</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Разработка структурно-логической схем «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии», «Процедура разработки документов системы менеджмента качества», обсуждение схем</p> <p>2. Разработка и обсуждение структурно-логической схемы «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».</p> <p>/Пр/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
6.3	<p>Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Выполнение практических заданий</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/</p>	7	6	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
	Раздел 7. Тема 7. Система стандартизации в туристской индустрии						

7.1	<p>Тема 7. Система стандартизации в туристской индустрии</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки. Применение в туристской индустрии международных стандартов, норм и правил.</p> <p>Стандартизация в организациях туристской индустрии. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии. /Лек/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
7.2	<p>Тема 7. Система стандартизации в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: выполнение практических заданий, обсуждение результатов</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Выполнение практических заданий по национальным стандартам в области туристской индустрии /Пр/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	2	
7.3	<p>Тема 7. Система стандартизации в туристской индустрии</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Выполнение практических заданий</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/</p>	7	6	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
	Раздел 8. Тема 8. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии						
8.1	<p>Тема 8. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения. Требования к разным категориям гостиниц. Порядок оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям. Порядок оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям. Классификация предприятий общественного питания. /Лек/</p>	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
8.2	<p>Тема 8. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия, заслушивание и обсуждение доклада</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Обсуждение доклада по теме: Особенности проведения классификации гостиниц в Российской Федерации</p> <p>2. Решение ситуационных задач /Пр/</p>	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

8.3	Тема 8. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада Формы отчетности: опрос на занятии, доклад /Ср/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
Раздел 9. Тема 9. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии							
9.1	Тема 9. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии Лекция с применением презентации в MS Power Point Общие сведения о добровольной сертификации услуг в России. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания. /Лек/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
9.2	Тема 9. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии Образовательные технологии: дискуссия План занятия: 1. Обсуждение результатов самостоятельной работы (выполнение практических заданий) /Пр/	7	2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
9.3	Тема 9. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/	7	4	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
Раздел 10. Промежуточная аттестация (зачёт)							
10.1	Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/	7	8,85	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
10.2	Контактная работа /КСРАтт/	7	0,15	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	
Раздел 11. Консультации							
11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	1,2	ОК-6 ПК-12	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету с оценкой

1. Основные понятия и определения в области управления качеством.
2. Различные подходы к содержанию понятия «качество».
3. Характеристика объектов управления качеством в туризме.
4. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
5. Модель восприятия потребителем качества услуги.
6. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме.
7. Методы оценки уровня качества услуги в туризме.

8. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
9. Состав, содержание и характеристика функции управления качеством.
10. Классификация методов управления качеством.
11. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
12. Экспертные методы управления качеством.
13. Методы стимулирования качества.
14. Национальные и международные премии по качеству.
15. Применение бенчмаркинга в управлении качеством.
16. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
17. Статистические методы планирования и управления качеством.
18. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
19. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
20. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
21. Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.
22. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
23. Принципы менеджмента качества.
24. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
25. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
26. Элементы структуры систем менеджмента качества.
27. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях.
28. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
29. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества.
30. Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения.
31. Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки.
32. Стандартизация в организациях туристской индустрии.
33. Структура фонда законодательных актов, нормативных и технических документов, содержащих требования к услугам и продукции в туристской индустрии.
34. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
35. Методика оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям.
36. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.
37. Классификация предприятий общественного питания.
38. Понятие, цели, принципы добровольной сертификации услуг в России.
39. Порядок и схемы проведения добровольной сертификации услуг
40. Добровольная сертификация услуг туризма
41. Добровольная сертификация услуг средств размещения
42. Добровольная сертификация услуг общественного питания

Примерные тесты для проведения итогового тестирования по курсу:

1. Качество продукции - это:
 - а) главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
 - б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
 - г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.
2. Конкуренентоспособность продукции - это:
 - а) совокупность свойств продукции, которые соответствуют требованиям стандартов;
 - б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
 - г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее соответствие функциональному назначению.
3. Управление качеством - это...
 - а) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, совершенствования элементов производства и системы качества;
 - б) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий в области качества;
 - в) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий в области оценки и контроля качества;
 - г) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий по оценке уровня знаний и квалификации персонала службы качества.
4. Система обеспечения качества — это:
 - а) совокупность мероприятий по обеспечению качества, управлению качеством, улучшению качества;
 - б) совокупность мероприятий по повышению технического уровня продукции;

- в) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством;
- г) стандартизированный или выбранный набор требований к качеству продукции, объединенный с целью удовлетворения потребностей потребителя
5. Улучшение качества - это:
- а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
- б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
- в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
- г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.
6. Политика в области качества - это:
- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- б) комплекс взаимосвязанных действий по достижению потенциала в области качества;
- в) особый подход к управлению качеством, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха;
- г) основные мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции.
7. Контроль качества - это:
- а) мероприятия, включающие проведение измерений, экспертизы или оценки характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения их соответствия;
- б) мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей;
- в) мероприятия, включающие проведение оценки уровня знаний и квалификации персонала службы качества;
- г) мероприятия, включающие планирование качества, сбор информации о качестве, обучение персонала вопросам качества, принятие решений о качестве продукции.
8. Модель документального оформления системы качества содержит:
- а) руководство по качеству, программы качества, рабочие процедуры, регистрация данных по качеству;
- б) политику в области качества, руководство по качеству, программы качества, рабочие процедуры, регистрацию данных по качеству;
- в) политику в области качества, программы качества, рабочие процедуры;
- г) руководство по качеству и регистрацию данных по качеству.
9. "Рабочая процедура по качеству" представляет собой:
- а) документ, содержащий общие руководящие положения по ориентации предприятия в области решения проблем качества;
- б) документ, закрепляющий политику предприятия в области качества и содержащий описания системы общего руководства качеством;
- в) документ, определяющий цели и характеристики различных видов деятельности, влияющих на качество;
- г) целевые научно-технические программы повышения качества конкретных видов продукции.
10. Конкретные случаи, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:
- а) при сертификации продукции;
- б) при заключении контракта на производство продукции;
- в) при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата;
- г) при заключении контракта на разработку и поставку продукции;
- д) во всех случаях
- е) при а, б, г
- ж) при б, в, г.
11. Стандартизация - это:
- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.
12. Регламент - это:
- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.
13. Форма сертификации предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения та- кой оценки - это:
- а) самосертификация или заявление-декларация
- б) сертификация второй стороной

- в) сертификация третьей стороной
 г) аккредитация.
 г) не проводится.
14. Интенсивный путь повышения эффективности деятельности предприятия за счет качества предполагает:
 а) что общий объем прибыли увеличивается за счет расширения рынка сбыта и объема реализации и изменения цены при улучшении качества;
 б) что объем прибыли может увеличиваться при снижении себестоимости продукции, полученной за счет изменения затрат, связанных с качеством;
 в) объем прибыли увеличивается при повышении цены продукции за счет повышения (улучшения качества).
15. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту – это:
 а) знак соответствия;
 б) предупредительная маркировка;
 в) знак качества;
 г) знак обращения на рынке;
 д) товарный знак.

5.2. Темы письменных работ

Тематика рефератов

1. Стандартизация в обеспечении конкурентоспособности туристической услуги и подтверждении ее качества.
2. Анализ практики применения стандартов МС ИСО 9000 в сфере туристических услуг в России.
3. Особенности разработки систем менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 в сфере туризма
4. Особенности проведения самооценки при подготовке к сертификации на туристических предприятиях
5. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000
6. Система экологического менеджмента и ее сертификация

Тематика докладов

1. Система управления качеством Форда-Тейлора
2. Система тотального (всеобщего) контроля качества TQC
3. Значение открытия статистического контроля качества У Шухартом
4. Японский менеджмент качества Тагути и Исикава
5. Вклад А Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
6. Управление качеством в работах Э Деминга
7. Особенности развития американских систем качества
8. Джуран о менеджменте качества

Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлен в отдельном документе.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Кобяк М.В.	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие	Санкт-Петербург: Интермедия, 2014	http://www.iprbookshop.ru/30214.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Аристов О.В.	Управление качеством: учебник	Москва: ИНФРА-М, 2009	
Л2.2	Баумгартен Л.В.	Управление качеством в туризме: практикум	Москва: Кнорус, 2008	
Л2.3	Герасимов Б.И., Герасимова Е.Б., Евсейчев [и др.] А.И.	Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63914.html
Л2.4	Ильенкова С.Д., Ягудин С.Ю., Тихомирова [и др.] Н.В.	Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015	http://www.iprbookshop.ru/66305.html

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.5	Хамидуллина Г.Р., Зинурова И.Р., Фролова И.А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63977.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	КонсультантПлюс
6.3.2.4	Гарант

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	дискуссия	
	лекция-визуализация	
	выполнение практических заданий	
	решение ситуационных задач	
	подготовка докладов, рефератов	
	лекция-дискуссия	
	лекция с применением презентации в MS Power Point	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
301 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки
134 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук.
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, учебно-тренинговый центр (лаборатория). Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет, мультимедийный проектор, офисная мебель (офисные столы, компьютерные кресла), круглый стол.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к зачету предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических работ (практических заданий, практических и ситуационных задач).

Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по работе с литературой

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует

использовать литературу не ранее 2012 года издания, предпочтительнее всего 2014 – 2018 года издания как наиболее актуальную.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.