

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

# Стандартизация и управление качеством в туризме

## рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>кафедра экономики, туризма и прикладной информатики</b>		
Учебный план	43.03.02_2026_836.plx 43.03.02 Туризм Туроператорская и турагентская деятельность (с дополнительной квалификацией)		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>4 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		экзамен 7	
аудиторные занятия	54		
самостоятельная работа	52,7		
часов на контроль	34,75		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	16 4/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	26	26	26	26
Практические	28	28	28	28
Консультации (для студента)	1,3	1,3	1,3	1,3
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	56,55	56,55	56,55	56,55
Сам. работа	52,7	52,7	52,7	52,7
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

*к.э.н, декан, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна*

Рабочая программа дисциплины

**Стандартизация и управление качеством в туризме**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 29.01.2026 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 09.04.2026 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**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 Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

**1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	<b>Цели:</b> формирование систематизированных знаний и практических навыков в области стандартизации и управления качеством в сфере туризма.
1.2	<b>Задачи:</b> - формирование систематизированных знаний по показателям качества услуг и обслуживания в туризме и методам их оценки, современным подходам, функциям и методам управления качеством услуг в туризме; - формирование знаний в области стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма; - формирование практических умений и навыков по применению современных подходов и методов управления качеством при планировании и организации деятельности туристского предприятия; - формирование практических умений и навыков применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации при управлении деятельностью туристского предприятия.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Организация туристской деятельности
2.1.2	Менеджмент в туризме
2.1.3	Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Стратегический менеджмент в туризме
2.2.2	Организационно-управленческая практика
2.2.3	Преддипломная практика

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
<b>Уровень</b>	<b>ОПК-3: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</b>
Знать:	- требования нормативно-правовых документов к качеству туристских услуг и обслуживания; - методы и методики оценки качества туристских услуг и обслуживания; - инструменты сбора обратной связи (опросы, интервью, анализ онлайн-отзывов) от потребителей туристских услуг; - интересы потребителей и заинтересованных сторон: туристов, партнёров, регуляторов, местных сообществ.
Уметь:	- организовывать сбор данных, необходимых для оценки качества туристских услуг и обслуживания (разрабатывать анкеты, проводить интервью, мониторить отзывы); - анализировать информацию и рассчитывать показатели качества туристских услуг и обслуживания; - применять разные методы и методики оценки качества туристских услуг и обслуживания.
Владеть:	- инструментами и навыками проведения опроса потребителей и заинтересованных сторон с целью оценка качества туристских услуг и обслуживания; - методами и методиками оценки качества туристских услуг и обслуживания.
<b>Уровень</b>	<b>ОПК-3: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</b>
Знать:	- национальные и международные стандарты в области качества туристских услуг и обслуживания; - отраслевые регламенты и правила оказания туристских услуг; - требования к процессам в туризме, в соответствии со стандартами; - принципы построения СМК на туристских предприятиях.
Уметь:	- внедрять требования ГОСТ и ISO в бизнес-процессы туристского предприятия; - организовывать процессы оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами для обеспечения качества; - контролировать качество процессов оказания туристских услуг.
Владеть:	- навыками применения международных и национальных стандартов для обеспечения качества туристских услуг и обслуживания; - навыками организации процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами для обеспечения качества.

<b>ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</b>	
Уровень 1	<b>ИД-1.ОПК-6: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</b>
Знать:	- правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения качества туристских услуг и обслуживания; - нормативную правовую базу, регламентирующую оказание услуг, требуемого уровня качества.
Уметь:	- осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию обеспечения качества туристских услуг и обслуживания.
Владеть:	- навыками поиска необходимой нормативно-правовой документации для обеспечения качества туристских услуг и обслуживания.
<b>ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>	
Уровень 1	<b>ИД-1.ОПК-7: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг</b>
Знать:	- требования безопасности, предъявляемые к организации обслуживания потребителей туристских услуг.
Умеет:	- обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
Владеет:	- навыками обеспечения безопасности потребителей туристских услуг.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления						
1.1	Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Основные понятия и определения в области управления качеством. Система менеджмента качества. Обеспечение и улучшение качества. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Понятия "управление качеством", "обеспечение качества" и "улучшение качества". Характеристика объектов управления качеством в туризме. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. /Лек/	7	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

1.2	<p>Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления</p> <p>Образовательные технологий: дискуссия, работа в малых группах</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Проведение дискуссии на тему: «Нужно ли делать качество национальной идеей?»</p> <p>2. Проведение дискуссии на тему: «Восприятие качества туристских услуг потребителем: объективное и субъективное» /Пр/</p>	7	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), вопросы для подготовки к экзамену
1.3	<p>Тема 1. 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, лекционных материалов)</p> <p>Формы отчетности: участие в дискуссии на аудиторном занятии /Ср/</p>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), вопросы для подготовки к экзамену
	<b>Раздел 2. Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки</b>						
2.1	<p>Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Показатели качества услуги в сфере туризма. Показатели качества обслуживания в сфере туризма.</p> <p>Номенклатура показателей качества услуги и обслуживания в туризме.</p> <p>Модель восприятия потребителем качества услуги. Методы оценки уровня качества услуги в туризме.</p> <p>Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.</p> <p>Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.</p> <p>Национальные индексы удовлетворенности потребителей.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.2	<p>Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки</p> <p>Образовательные технологий: решение ситуационных задач, обсуждение результатов решения задачи (дискуссия)</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Решение ситуационных задач по расчету показателей, характеризующих уровень удовлетворенности потребителей качеством туристских и гостиничных услуг /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия решение ситуационных задач, вопросы для подготовки к экзамену

2.3	<p>Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов)</li> <li>2. Решение ситуационных задач на оценку удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг</li> </ol> <p>Формы отчетности: письменная работа (решение ситуационных задач) /Ср/</p>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия решение ситуационных задач, вопросы для подготовки к экзамену
	<b>Раздел 3. Тема 3. Функции и методы управления качеством в туризме</b>						
3.1	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством услуг в туризме</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог со аудиторией")</p> <p>Состав, содержание и характеристика функции управления качеством услуг. Общая характеристика методов управления качеством услуг. Классификация методов управления качеством услуг. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Методы стимулирования качества услуг. Национальные и международные премии по качеству. Бенчмаркинг. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Статистические методы планирования и управления качеством их применение в сфере туризма. /Лек/</p>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.2	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством услуг в туризме</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, обсуждение результатов решения задачи (дискуссия), доклад</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Решение ситуационных задач с применением диаграмм Парето, Исикава, ABC-анализа, диаграмм рассеяния, древовидной и матричной диаграмм, диаграммы связей, стрелочной диаграммы, гистограммы</li> <li>2. Решение ситуационной задачи с применением метода "Дом качества"</li> <li>3. Обсуждение докладов на темы: "Международные премии по качеству и их значение", "Применение бенчмаркинга в обеспечении качества услуг в сфере туризма" /Пр/</li> </ol>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия решение ситуационных задач, доклад, вопросы для подготовки к экзамену

3.3	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством услуг в туризме</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов)</li> <li>2. Решение ситуационных задач с применением статистических методов управления качеством</li> <li>3. Подготовка докладов "Международные премии по качеству и их значение", "Применение бенчмаркинга в обеспечении качества услуг в сфере туризма"</li> </ol> <p>Формы отчетности: доклады, письменная работа (решение ситуационных задач) /Ср/</p>	7	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия решение ситуационных задач, вопросы для подготовки к экзамену
	<b>Раздел 4. Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме</b>						
4.1	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация)</p> <p>Основные подходы к управлению качеством. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.</p> <p>Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.</p> <p>/Лек/</p>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
4.2	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме</p> <p>Образовательные технологий: дискуссия, работа с документами, работа в малых группах, доклад</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обсуждение докладов по основным положениям современных подходов к управлению качеством</li> <li>2. Анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000</li> <li>3. Разработка схемы процесса оказания услуг в турагентстве на основе положений процессного подхода к управлению качеством</li> </ol> <p>/Пр/</p>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия, доклад, вопросы для подготовки к экзамену
4.3	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов)</li> <li>2. Выполнение практических заданий</li> <li>3. Подготовка докладов по основным положениям различных подходов к управлению качеством</li> </ol> <p>Формы отчетности: доклады, письменная работа (практические задания) /Ср/</p>	7	8,7	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия, доклад, вопросы для подготовки к экзамену

	<b>Раздел 5. Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма</b>						
5.1	Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма Интерактивная лекция (лекция-дискуссия, лекция с использованием 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. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Элементы структуры систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях. Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения. /Лек/	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.2	Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма Образовательные технологии: работа в малых группах, дискуссия План занятий: 1. Выполнение практических заданий. 2. 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» 3. Обсуждение разработанных в рамках самостоятельной работы политик по качеству для различных видов предприятий туристской индустрии /Пр/	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия, выполнение практических заданий, вопросы для подготовки к экзамену
5.3	Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Выполнение задания по разработке политики по качеству для различных видов предприятия туристской индустрии. 3. Подготовка реферата Формы отчетности: письменная работа (политики по качеству), реферат /Ср/	7	10	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия, выполнение практических заданий, реферат, вопросы для подготовки к экзамену

	<b>Раздел 6. Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма</b>						
6.1	Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма Интерактивная лекция (лекция-дискуссия, лекция с использованием презентации в MS Power Point) Понятие о техническом регулировании. Цели и задачи технического регулирования. Стандартизация и подтверждение соответствия как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов. Характеристика национальных стандартов сферы туризма, порядок их разработки. Применение в туризме международных стандартов, норм и правил. Стандартизация в организациях туристской индустрии. Содержание и область применения стандартов, содержащих требования к отдельным видам туристских услуг и процессам их оказания, персоналу в сфере туризма, к средствам размещения и др. /Лек/	7	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.2	Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма Образовательные технологии: работа с документами, дискуссия, решение ситуационных задач, выполнение практических заданий, решение тестов План занятий: 1. Выполнение практических заданий по национальным стандартам в области туризма 2. Решение ситуационных задач с применением национальных стандартов в области туризма 3. Проверочная работа (решение тестов) /Пр/	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, решение тестов, вопросы для подготовки к экзамену
6.3	Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Выполнение практических заданий на основе национальных стандартов в области туризма Формы отчетности: письменная работа (практические задания) /Ср/	7	8	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, решение тестов, вопросы для подготовки к экзамену
	<b>Раздел 7. Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма</b>						

7.1	<p>Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-дискуссия, лекция с использованием презентации в MS Power Point)</p> <p>Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Схемы подтверждения соответствия. Сертификат соответствия, маркировка знаком обращения на рынке и знаком соответствия. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг туристской индустрии.</p> <p>Общие сведения о добровольной сертификации услуг в России. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг.</p> <p>Порядок проведения и используемые схемы при сертификации услуг.</p> <p>Порядок проведения, необходимые документы при добровольной сертификации услуг туризма, средств размещения, общественного питания.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.2	<p>Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма</p> <p>Образовательные технологии: деловая игра, работа в малых группах, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Деловая игра "Подготовка к сертификации услуг на туристском предприятии" /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Деловая игра, дискуссия, вопросы для подготовки к экзамену
7.3	<p>Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов)</p> <p>Формы отчетности: участие в деловой игре /Ср/</p>	7	6	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Деловая игра, дискуссия, вопросы для подготовки к экзамену
	<b>Раздел 8. Тема 8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге</b>						
8.1	<p>Тема 8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге</p> <p>Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.</p> <p>Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления туристских услуг. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ОПК-6	Л1.2Л2.1 Л2.3	0	

8.2	Тема 8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, работа с Интернет-ресурсами, решение теста План занятий: 1. Выполнение и обсуждение результатов практических заданий по теме 2. Решение ситуационных задач и обсуждение их результатов 3. Текущий контроль 2 (тест «Выберите верный вариант ответа») /Пр/	7	2	ИД-1.ОПК-6	Л1.2Л2.1 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
8.3	Тема 8. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка доклада Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад. /Ср/	7	6	ИД-2.ОПК-3	Л1.2Л2.1 Л2.3	0	Ситуационные задачи, проверочная работа (тест), практические задания, вопросы для подготовки к экзамену
	<b>Раздел 9. Консультации</b>						
9.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	1,3	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	<b>Раздел 10. Промежуточная аттестация (экзамен)</b>						
10.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	7	34,75	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
10.2	Контроль СР /КСРАтг/	7	0,25	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
10.3	Контактная работа /КонсЭк/	7	1	ИД-1.ОПК-3 ИД-2.ОПК-3 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ОПК-7	Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Стандартизация и управление качеством в туризме».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), проверочных работ (тестов) по темам, практических заданий, тем рефератов и докладов, ситуационных задач, вопросов для подготовки к экзамену.

## 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Контрольные вопросы и задания

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. (ОПК-3). Продолжите определение: качество услуги – это...

Ответ: совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

2. (ОПК-3). Определите соответствие принципов менеджмента качества, сформулированных в стандарте МС ИСО 9000:2015, и их формулировкой (содержанием):

Принципы

1. Лидерство
2. Ориентация на потребителей
3. Взаимодействие работников
- 4 Процессный подход
5. Улучшение
6. Менеджмент взаимоотношений
7. Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты

Формулировка (содержание)

- а) Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система.
- б) Для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности.
- в) Руководство организации на всех уровнях обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества.
- г) Успешные организации постоянно нацелены на улучшение и совершенствование в организации.
- д) Менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания.
- е) В организации все принимаемые решения, должны быть основаны на свидетельствах.
- ж) Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами, такими как поставщики.

Ответ: 1 - в, 2 - д, 3 - б, 4 - а, 5 - г, 6 - ж, 7 - е

3. (ОПК-3) Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием всем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла (выберите из перечисленных ниже):

- а) планирование
- б) контроль (проверка)
- в) реализация (выполнение)
- г) обеспечение
- д) корректировка
- е) мониторинг
- ж) улучшение

Ответ: а, б, в, д

4. (ОПК-3) Распределите факторы, влияющие на качество продукции, по группам:

1. Экономические факторы
  2. Социальные факторы
  3. Организационные факторы
  4. Технические факторы
- а) взаимоотношения в коллективе
  - б) планомерность и ритмичность работы
  - в) состояние испытательного оборудования
  - г) величина заработной платы
  - д) организация работ с поставщиками
  - е) качество исходных материалов, сырья, комплектующих
  - ж) система морального стимулирования
  - з) соотношения между качеством, ценой и себестоимостью продукции
  - и) премирование за высококачественный труд
  - к) состояние технической документации
  - л) подбор, расстановка и перемещение кадров
  - м) техническое обслуживание оборудования, оснастки
  - н) удержания за брак
  - о) качество технологического оборудования, оснастки, инструмента
  - п) обеспеченность материалами, сырьем
  - р) организация учебы

Ответ: 1 - г, з, и, н

2 - а, ж, л, р

3 - б, д, п

4 - в, е, к, м, о

5. (ОПК-3). Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»

Ответ: удовлетворять

6. (ОПК-3) Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса?

Ответ: органолептический метод

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

1. (ОПК-7) Установите соответствие между видом риска и мерой его предотвращения согласно ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

Вид риска

Меры предотвращения

А) Природные риски (наводнения, лавины)

1. Обязательный инструктаж по технике безопасности,

использование страховочного снаряжения, сопровождение квалифицированных гидов  инструкторов

2. Инструктаж по правилам поведения в общественных местах, рекомендации по хранению ценностей, сотрудничество с охраной объектов

Б) Техногенные риски (аварии на транспорте)

3. Информирование о прививках, контроль качества питания и

рекомендации по хранению ценностей, сотрудничество с охраной объектов

4. Проверка технического состояния транспорта, инструктаж по

В) Санитарно  эпидемиологические риски

5. Мониторинг прогнозов МЧС, разработка плана эвакуации, связь

воды, наличие аптечки

Г) Криминальные риски

ПДД, контроль режима труда и отдыха водителей

Д) Риски при активном туризме (травмы)

с местными службами спасения

Ответы: А  5, Б  4, В  3, Г  2, Д  1.

2. (ОПК-7) Какой документ, согласно ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов, должен содержать сведения о мерах безопасности на маршруте?

а) ваучер на проживание;

б) программа тура;

в) меню питания;

г) список достопримечательностей.

Ответ: б

3. (ОПК-7). Расположите действия в правильной последовательности при организации туристского маршрута согласно ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

Действия:

1. Проведение инструктажа по технике безопасности для туристов.

2. Оценка рисков на маршруте и разработка мер их минимизации.

3. Информирование туристов о потенциальных рисках и мерах безопасности.

4. Регистрация группы в МЧС (для маршрутов повышенной опасности).

5. Проверка готовности снаряжения и средств связи.

6. Мониторинг погодных условий и обстановки на маршруте перед выходом.

7. Организация связи с местными спасательными службами.

Ответ: 2 → 4 → 7 → 5 → 6 → 3 → 1.

4. (ОПК-7) Что является основной целью обеспечения безопасности туристских услуг?

а) минимизация затрат на организацию тура

б) защита жизни и здоровья туристов

в) повышение прибыли туроператора

г) сокращение времени на оформление документов

Ответ: б)

5. (ОПК-7). Определите, верно ли следующее утверждение: Безопасность туристской услуги - это отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

Ответ: верно

ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

1. (ОПК-6). Определите, верно ли следующее утверждение: Основным стандартом, с помощью которого создается система менеджмента качества в организации, является международный стандарт МС ИСО 9003:2015.

Ответ: неверно

2. (ОПК-6). Каждому термину найдите соответствующее определение.

1. стандарт
  2. технический регламент
  3. сертификат соответствия
  4. подтверждение соответствия
  5. стандартизация
  6. знак соответствия
  7. национальный стандарт
  8. стандарт на продукцию
  9. стандарт на услугу
  10. стандарт организации (предприятия)
    - а. обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;
    - б. документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
    - в. документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
    - г. стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять продукция или группа однородной продукции, с тем, чтобы обеспечить ее соответствие своему назначению.
    - д. деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;
    - е. документ, который принят международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или федеральным законом, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации);
    - ж. стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации;
    - з. документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;
    - и. стандарт, который разрабатывается и утверждается организацией (предприятием) самостоятельно исходя из необходимости применения этих стандартов для целей стандартизации, для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок;
    - к. стандарт, который устанавливает требования, которым должна удовлетворять группа однородных услуг (услуги туристские, услуги транспортные) или конкретные услуги (классификация гостиниц, грузовые перевозки) с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению.
- Ответ: 1-з 2-е 3-в 4-б 5-д 6-а 7-ж 8-г 9-к 10-и

3. (ОПК-6). Качество туристских и экскурсионных услуг на различных этапах оказания оценивается в соответствии с требованиями следующего стандарта:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
- е) ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель обеспечения качества услуг»

Ответ: б)

4 (ОПК-6). Вставьте пропущенные слова. Для оценки и контроля качества туристских и экскурсионных услуг согласно ГОСТ Р 53522-2022 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения используются \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ методы.

Ответ: экспертный, социологический.

5 (ОПК-6). Задание. Установите соответствие между принципами менеджмента качества (согласно МС ИСО 9000) и их краткими описаниями. Впишите в таблицу номер описания, соответствующий букве принципа.

Принципы менеджмента качества:

- А. Ориентация на потребителя.
- Б. Лидерство руководителей.
- В. Вовлечение работников.
- Г. Процессный подход.
- Д. Постоянное улучшение.
- Е. Принятие решений, основанное на свидетельствах (данных).
- Ж. Менеджмент взаимоотношений.
- З. Системный подход к менеджменту.

## Описания принципов:

1. Понимание и выполнение требований потребителей, а также стремление превзойти их ожидания.
2. Создание и поддержание внутренней среды, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей организации.
3. Руководители обеспечивают единство целей и направления деятельности организации, создают и поддерживают среду, в которой работники взаимодействуют для достижения целей в области качества.
4. Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.
5. Непрерывное повышение результативности организации в целом как постоянная цель.
6. Решения принимаются на основе анализа данных и информации, что повышает вероятность достижения желаемых результатов.
7. Управление отношениями с заинтересованными сторонами (например, поставщиками) для устойчивого успеха.
8. Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы способствуют повышению результативности и эффективности организации при достижении её целей.

## Ключ к тесту:

Принцип	Номер описания
А (Ориентация на потребителя)	1
Б (Лидерство руководителей)	3
В (Вовлечение работников)	2
Г (Процессный подход)	4
Д (Постоянное улучшение)	5
Е (Принятие решений, основанное на свидетельствах)	6
Ж (Менеджмент взаимоотношений)	7
З (Системный подход к менеджменту)	8

## Примерные тесты для проведения входного контроля:

1. 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.

2. Что является необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации?

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) метрология;
- г) идентификация;
- д) менеджмент.

3. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?

- а) паспорт продукции;
- б) гарантийный талон;
- в) сертификат соответствия;
- г) проект;
- д) аттестат качества.

4. Верно ли утверждение, что одним из направлений стандартизации является разработка документов по стандартизации?

- а) да,
- б) нет,
- в) зависит от субъекта стандартизации,
- г) зависит от объекта стандартизации.

5. Верно ли утверждение, что соблюдение требований стандартов не обязательно?

- а) да,
- б) нет,
- в) зависит от субъекта стандартизации,
- г) зависит от даты утверждения стандарта.

6. Верно ли утверждение: «Добровольность применения документов по стандартизации означает, что предприятия вправе самостоятельно выбирать необходимый ему документ по стандартизации (международный стандарт, национальный, технические условия), но выбранный стандарт должен выполняться полностью?»

- а) да,

- б) нет,
- в) зависит от субъекта стандартизации,
- г) зависит от объекта стандартизации.

7. Назовите национальный орган, реализующий государственную политику Российской Федерации в сфере стандартизации (возможны несколько вариантов ответов)

- а) Санэпиднадзор,
- б) Министерство по стандартизации и сертификации,
- в) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии,
- г) Росстандарт.

8. Какую роль выполняют стандарты в условиях технического регулирования?

- а) нормативные документы, обязательные для выполнения,
- б) инструменты в обеспечении требований технических регламентов, что позволяет разгрузить технические регламенты от излишней детализации,
- в) нормативные документы, содержащие требования для сертификации,
- г) все ответы верные.

9. Качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям. Что такое «требование»?

- а) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;
- б) потребность потребителя или других заинтересованных сторон, соответствие законодательным характеристикам;
- в) соответствие законодательным нормам, потребностям потребителей;
- г) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

10. 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.

Примерные тесты для проведения текущего контроля:

1. Назовите современное определение качества (по ИСО 9000-2015)?

- а) качество продукции – это соответствие требованиям стандартов или других нормативно-технических документов;
- б) под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) качество - степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям;
- г) качество продукции – это ее способность лучше по сравнению с аналогичными товарами конкурентов удовлетворять конкретную потребность покупателя благодаря отличительным потребительским и стоимостным характеристикам.

2. Дайте правильное определение «системы менеджмента качества» (по ИСО 9000-2015):

- а) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов по обеспечению и улучшению качества;
- г) система менеджмента направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

3. Согласно современным определениям менеджмент качества состоит из .. (продолжите ):

- а) планирования качества, управления качеством, обеспечения качества, улучшения качества;
- б) планирования качества, организации работ по качеству, улучшения качества, обеспечения качества;
- в) планирования качества, организация работ по качеству, мотивации персонала к обеспечению качества, контроля качества;
- г) управления качеством, обеспечения качества, улучшения качества.

4. Дайте правильное определение понятия «управление качеством» (по ИСО серии 9000):

- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества ;и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

5. Дайте правильное определение понятия «улучшение качества» (по ИСО серии 9000):

- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

6. Дайте правильное определение понятия «обеспечение качества» (по ИСО серии 9000):

- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

7. Важное место в управлении качеством занимают статистические методы. Назовите 7 простых методов статистического контроля качества.

- а) Диаграммы Исикавы, график Парето, матричные диаграммы, причинно- следственные диаграммы, контрольные карты, матриц а приоритетов
- б) График Парето, выборочный контроль, сплошной контроль качества, операционный контроль, диаграмма Исикавы
- в) Контрольные листки, гистограммы, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, диаграмма разброса, стратификация данных, контрольные карты
- г) График Парето, гистограммы, диаграмма Исикавы, древовидная диаграмма, диаграмма сродства

8. Способ представления статистических данных в графическом виде, который позволяет наглядно представить тенденции изменения измеряемых параметров качества объекта и зрительно оценить закон их распределения, – это:

- а) диаграмма разброса
- б) расслаивание (стратификация) данных
- в) диаграмма Парето
- г) гистограмма

9. Способ представления статистических данных в виде столбчатой диаграммы, на которой интервалы могут представлять виды дефектов, их локализацию, ошибки и пр., упорядочены по нисходящей линии, а высота интервалов может представлять частоту возникновения дефектов, их процентное соотношение, стоимость, время и пр., – это:

- а) диаграмма Парето
- б) расслаивание (стратификация) данных
- в) диаграмма разброса
- г) гистограмма

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. Подтверждение соответствия – это:

- а) проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических регламентах, контрактах и других нормативных документах требованиям;
- б) совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;
- в) документальное удостоверение соответствия различных продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- г) прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции или иным объектам, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

14. Качество туристских и экскурсионных услуг на различных этапах оказания оценивается в соответствии с требованиями следующего стандарта:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
- е) ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель обеспечения качества услуг»

15. Туроператор при формировании туристского продукта самостоятельно определяет схему сотрудничества с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги. Примеры схем приведены в следующем стандарте:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

16. Информация для потребителей туристских услуг в соответствии со стандартом ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования», подразделяется на группы:

- а) информация, предоставляемая туристам, турагентам, туроператорам;
- б) реклама, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация;
- в) обязательная информация, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация;
- г) информация, предоставляемая туристам, информация, размещаемая в офисе турфирмы, рекламная информация.

17. Способы снижения рисков при совершении туристских путешествий представлены в стандарте:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

Типовые практические задания для выполнения на аудиторных занятиях и самостоятельно

Задание 1. Используя ГОСТ Р 55881—2016 Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов, оцените показатели (критерий) доступности услуг ГЛК «Манжерок», а также определите какие обеспечивающие услуги предоставляет данное предприятие. Оцените соответствие услуг, оказываемых ГЛК «Манжерок» параметрам, указанным в ГОСТ Р 57280-2016 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма». Задание 2. Используя информацию, представленную на сайтах туроператоров, предлагающих туры в Африку, на примере одного из них, используя ГОСТ Р 56643-2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста» составьте таблицу и отразите в ней:

- угроза объекту личной безопасности турист;
- меры личной безопасности, применяемые субъектами;
- меры личной безопасности, применяемые туристами.

Задание 3. Используя ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу», «ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу» определите требования к следующим категориям персонала: менеджер службы приема и размещения, супервайзер, консьерж, бариста, сомелье.

Задание 4. Зайдите на сайт базы отдыха «Любава» ([www.lybava.org](http://www.lybava.org)) и по общей информации, размещенной на сайте оцените соответствие базы отдыха требованиям ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.

Задание 5. Приведите примеры (2-3) документа «Памятка туристу» и дайте оценку соответствия их содержания требованиям, изложенным в стандарте ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

Типовые ситуационные задачи для решения на аудиторных занятиях и для самостоятельной работы

Ситуационная задача 1. Турфирма набрала группу несовершеннолетних туристов из 6 человек в возрасте от 7 до 14 лет для поездки по туристическому маршруту в Великий Устюг в резиденцию Деда Мороза на новогодние каникулы. Какое количество руководителей должно сопровождать данную группу? Какие критерии должны при этом учитываться? Обоснуйте ответ, основываясь на ГОСТ Р 54605-2017 Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования.

Ситуационная задача 2. В турагентство «Алтай-География» пришел клиент и обратился к менеджеру с просьбой забронировать ему турпутевку во Вьетнам. Какую информацию в соответствии с ГОСТ Р «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования», должен ему предоставить менеджер турагентства? Сгруппируйте информацию по видам.

Ситуационная задача 3. Турист, приехав из поездки, пожаловался на то, что в рекламных буклетах, которые ему показывали в офисе, инфраструктура отеля (бассейн, детская площадка, летнее кафе) выглядели по другому (бассейн, детская площадка были большими, летнее кафе более вместительным, на детской площадке оказалось мало игровых объектов). Турист считает, что если бы он заранее знал, что эти объекты не соответствуют рекламе, то выбрал бы другую гостиницу. Кто прав в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ с точки зрения ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.

Ситуационная задача 4. Турфирма «Алтай-Тур» решила выйти на рынок с новым активным маршрутом, чтобы привлечь новых клиентов. На проектирование тура менеджеру отведено три месяца. Используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте процесс проектирования тура. Основные этапы проектирования тура: установление технологии процесса обслуживания туристов (2 недели); формулирование требований к туру (2 недели); формулирование вербальной модели тура (2 недели); разработка технологической документации (4 недели); определение методов контроля качества оказываемых услуг (4 недели); исследование запросов потребителей и рынка услуг (2 недели); расчет стоимости тура и услуг турагентов, текущих платежей, рентабельности; утверждение проекта (2 недели).

Ситуационная задача 5. Определите проблемы ресторана «Отдых», используя методы ABC-анализа, диаграмм Парето и причинно-следственной диаграммы Исикавы, и разработайте мероприятия по их преодолению. Посетителям ресторана в количестве 1000 человек просили указать на один из предлагаемых факторов, оказывающий наибольшее влияние на качество ресторанных услуг. Результаты опроса посетителей ресторана следующие: Разнообразие меню – 128 чел., Приемлемость цен – 163 чел., Впечатление от посещения – 225 чел., Вежливость и доброжелательность персонала – 109 чел., Удовлетворение желаний клиента – 17 чел., Вкусные и питательные блюда – 112 чел., Состояние столов и их сервировка – 43 чел., Правдивость рекламы – 5 чел., Имидж предприятия – 198 чел.

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

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. Международные премии по качеству и их значение
2. Применение бенчмаркинга в обеспечении качества услуг в сфере туризма
3. Концепция "кайдзен" и особенности ее применения в управлении качеством
4. Концепция "шесть сигм" и особенности ее применения в управлении качеством
5. Основные положения концепции "TQM"
6. Применение процессного подхода в управлении качеством в сфере туризма

### 5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

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.	Понятие, цели и принципы технического регулирования, стандартизации и подтверждения соответствия
32.	Виды национальных стандартов и порядок их разработки
33.	Формы и виды подтверждения соответствия, особенности и схемы
34.	Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки.
35.	Характеристика стандартов, содержащих общие требования к туристским услугам
36.	Характеристика стандартов, содержащих общие требования к организации отдельных видов туризма
37.	Характеристика стандартов, содержащих общие требования к обеспечению безопасности туристских услуг
38.	Характеристика стандартов, содержащих общие требования к персоналу сферы туризма
39.	Характеристика стандартов, содержащих общие требования к отдельным видам средств размещения
40.	Порядок классификации гостиниц и других средств размещения.
41.	Особенности оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям.
42.	Особенности оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.
43.	Понятие, цели, принципы добровольной сертификации услуг в России.
44.	Порядок и схемы проведения добровольной сертификации услуг
45.	Добровольная сертификация услуг туризма
46.	Добровольная сертификация услуг средств размещения

## 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	Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г., Лактионов Б.И.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/79771.html">http://www.iprbookshop.ru/79771.html</a>
Л1.2	Байдаков А.Н., Черникова Л.И., Запорожец [и др.] Д.В.	Управление качеством: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/76061.html">http://www.iprbookshop.ru/76061.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Хамидуллина Г.Р., Зинурова И.Р., Фролова И.А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/63977.html">http://www.iprbookshop.ru/63977.html</a>
Л2.2	Семиглазов В.А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72148.html">http://www.iprbookshop.ru/72148.html</a>
Л2.3	Колочева В.В.	Управление качеством услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/91462.html">http://www.iprbookshop.ru/91462.html</a>

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

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-беседа или "диалог аудиторией"	
	лекция-визуализация	

	презентация	
	лекция-дискуссия	
	деловая игра	
	выполнение практических заданий	
	решение ситуационных задач	
	подготовка доклада (реферата)	
	лекция с использованием презентации в MS Power Point	

### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 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. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

### 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 в приведенной ниже таблице.

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 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 экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка рефератов и докладов по темам, указанным в плане самостоятельной работы и в плане практических занятий в рабочей программы дисциплины. Требования к содержанию и оформлению рефератов и докладов содержатся в настоящих методических указаниях;
- подготовка к контрольным (проверочным) работам, которые проводятся в разных формах;
- выполнение различных практических работ (практических заданий, ситуационных задач, практических задач);
- изучение нормативных документов, регулирующих деятельность в сфере туризма, средств размещения и питания, для выполнения практических заданий и самостоятельных работ.

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 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.