



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.02 Управление качеством в туризме

**Направление подготовки:** 43.03.02 Туризм

**Направленность (профиль):** Организация туризма; инновационно-информационные технологии в туризме

**Квалификация (степень):** *бакалавр*

**Форма обучения:** *очная*

**Институт:** истории и культуры

**Кафедра:** туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	3		
Семестр/триместр	5		

Лекции	16		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	16		
Консультации			
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачёт с оценкой - 0,2		
Контроль	-		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	111,8		

**Всего часов: 144**

**Трудоемкость: 4 зачетные единицы**

Разработчик рабочей программы:

*кандидат филологических наук, доцент Е. Т. Атаманова*

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** формирование способности оценивания качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; навыков обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

### **Задачи изучения дисциплины:**

- усвоение понятие качества, его роли в современном мире и туристской индустрии, роли стандартизации и сертификации в управлении качеством туристских услуг;
- знакомство с классификацией показателей качества, с формами и методами оценки качества, применяемыми в туристской индустрии, с принципами менеджмента качества на туристских предприятиях;
- усвоение методологии разработки системы менеджмента качества в гостинично-туристских комплексах;
- освоение национальной системы управления качеством в индустрии туризма и гостеприимства;
- освоение международных стандартов ИСО серии 9000 и 14000, принципов системы менеджмента качества (СМК).

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках обязательной части блока Б1. Дисциплины (модули).

### **Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2	<b>Знать:</b> цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	<b>Знает:</b> особенности организации и функционирования предприятий в туризме, структурных подразделений туристской организации; основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников туристской организации
	<b>Уметь:</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	<b>Умеет:</b> определять цели и задачи управления объектами туристской сферы; использовать основные методы и приемы организации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы
	<b>Владеть:</b> навыками контроля за деятельно-	<b>Владеет:</b> навыками разработки и управления

	стью структурных подразделений объектов туристской сферы	стратегией деятельности туристского предприятия с учетом требований качества услуг
ОПК-3	<b>Знать:</b> международные и национальные стандарты качества оказания туристских услуг	<b>Знает:</b> законодательные и нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству туристских услуг
	<b>Уметь:</b> оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>Умеет:</b> анализировать и планировать деятельность туристского предприятия по совершенствованию управления качеством
	<b>Владеть:</b> навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<b>Владеет:</b> навыками внедрения современных систем по управлению качеством услуг в туризме

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Классификация услуг и организаций. Классификация показателей качества. Общие сведения об объектах управления качеством в туризме.	16	2		-	12
2.	Тема 2. Система обслуживания туристов. Менеджмент качества на туристских предприятиях. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000.	16	2	2	-	12
3.	Тема 3. Представление услуги в виде процесса. Показатели оценки и характеристики качества обслуживания.	16	2	2	-	12
4.	Тема 4. Показатели оценки и характеристики качества обслуживания. Премии по качеству.	16	2	2	-	12
5.	Тема 5. Классификация методов управления качеством	16	2	2	-	12
6.	Тема 6. Оценка качества системы обслуживания	16	2	2	-	12
7.	Тема 7. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000	16	2	2		12

8.	Тема 8. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	16	2	2	-	12
9.	Тема 9. Система менеджмента на основе принципов ХАССП	17,8		2	-	15,8
	Зачет с оценкой	0,2				
	ИТОГО:	144	16	16		111,8

**Очно-заочная форма обучения не реализуется**  
**Заочная форма обучения не реализуется**

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме теста, реферата.

#### **Типовой вариант теста**

1. Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы...
  - 1) помочь организациям повысить квалификацию персонала;
  - 2) помочь организациям увеличить цены на продукцию;
  - 3) помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).
2. ИСО 9001 определяет...
  - 1) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
  - 2) требования к СМК;
  - 3) рекомендации по улучшению деятельности СМК.
3. Основу стандартов СМК образуют...
  - 1) 7 принципов менеджмента качества;
  - 2) 8 принципов менеджмента качества;
  - 3) 10 принципов менеджмента качества.
4. Перечислите основные принципы СМК.
5. В каком году были внесены последние изменения в стандарт ИСО 9001?
  - 1) 2008;
  - 2) 2001;
  - 3) 2005.
6. Качество это:
  - 1) степень удовлетворенности потребителя;
  - 2) потребность, которая установлена или является обязательной;
  - 3) степень соответствия совокупности характеристик/свойств требованиям.
7. Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, это - ...
  - 1) политика в области качества;
  - 2) цели в области качества;
  - 3) система менеджмента качества.
8. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей в области качества, это:

- 1) политика в области качества;
  - 2) цели в области качества;
  - 3) система менеджмента качества.
9. Менеджмент это:
- 1) моя работа;
  - 2) распределение полномочий между сотрудниками;
  - 3) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.
10. Организация или лицо, предоставляющие продукцию/услугу, это - ...
- 1) поставщик;
  - 2) потребитель;
  - 3) грабитель.
11. Процесс это:
- 1) совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующая входы в выходы;
  - 2) совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующая выходы во входы;
  - 3) совокупность условий окружающей среды в которых выполняется работа.
12. Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия, это:
- 1) предупреждающее действие;
  - 2) корректирующее действие;
  - 3) утилизация.
13. Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены, это:
- 1) верификация;
  - 2) валидация;
  - 3) квалификация.
14. Аудит это:
- 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств проверки и их объективного оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки;
  - 2) возможность проследить историю применения или местонахождения того или иного объекта;
  - 3) то что доктор прописал.
15. Процесс подтверждения соответствия требованиям называется:
- 1) стандартизация;
  - 2) сертификация;
  - 3) регистрация.
16. Расположите эти виды внутренней документации СМК по мере убывания их значимости.
- 1) рабочие и должностные инструкции;
  - 2) положения и основные стандарты;

- 3) руководство по качеству;
  - 4) другая документация и записи по качеству.
17. Международная организация по стандартизации требует пересмотра всех стандартов каждые:
- 1) 3 года;
  - 2) 10 лет;
  - 3) 5 лет.
18. ГОСТ Р ИСО 9004 определяет:
- 1) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
  - 2) требования к СМК;
  - 3) рекомендации по улучшению деятельности СМК.
19. Какие виды аудита вы знаете?
- 1) внутренний;
  - 2) внешний;
  - 3) прямой;
  - 4) кривой.
20. Аудит, который проводят стороны, заинтересованные в деятельности организации (например потребители или др. лица от их имени), называется:
- 1) аудит первой стороны;
  - 2) аудит второй стороны;
  - 3) аудит третьей стороны.
21. Основанием для объективного подтверждения соответствия, т.е. сертификации СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 является:
- 1) аудит первой стороны;
  - 2) аудит второй стороны;
  - 3) аудит третьей стороны.
22. Аудитор имеет право:
- 1) знакомиться с документацией, необходимой для проведения аудиторской проверки;
  - 2) общаться с персоналом, для получения необходимой информации;
  - 3) оказывать давление на персонал, для получения необходимой информации.
23. Расположите стадии проведения аудита по порядку.
- 1) разъяснение целей и методов аудита сотрудникам проверяемого подразделения;
  - 2) разработка корректирующих действий;
  - 3) проведение аудита;
  - 4) разработка плана аудита;
  - 5) контроль за выполнением корректирующих мероприятий;
  - 6) подготовка заключения по результатам проверки.
24. Какими качествами должен обладать аудитор?
- 1) самоуверенность;
  - 2) способность к анализу;
  - 3) склонность к спорам;
  - 4) тактика и стратегия ближнего боя.
25. План аудиторской проверки не должен включать.
- 1) объект проверки;

- 2) сроки проведения проверки;
  - 3) счет за оказанные услуги;
  - 4) критерии проверки.
26. Аудитор не несет ответственность за...
- 1) предоставляемую ему сотрудниками подразделений информацию;
  - 2) объективность собранных данных;
  - 3) сохранность документации, относящейся к аудиту.

### **Примерная тематика рефератов**

- 1. Становление и развитие менеджмента качества.
- 2. Основные этапы развития систем качества.
- 3. Методы оценки уровня качества.
- 4. Аспекты качества продукции.
- 5. Формы контроля качества продукции.
- 6. Статистический приемочный контроль.
- 7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
- 8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
- 9. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
- 10. Отечественные системы управления качеством.
- 11. Системы стандартизации.
- 12. Системы сертификации продукции.
- 13. Разработка программы повышения производительности предприятия.
- 14. Управление затратами на обеспечение качества.
- 15. Методология проверки системы качества предприятия.
- 16. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
- 17. Управление документацией системы качества.
- 18. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
- 19. Управление проектированием и разработкой продукции.
- 20. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
- 21. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
- 22. Регистрация данных о качестве.
- 23. Внутренний и внешний аудит качества.
- 24. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
- 25. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.
- 26. Органы сертификации, их функции.
- 27. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачёта с оценкой с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачёту с оценкой.

**Вопросы к зачёту с оценкой**  
**( 5 семестр, очная заочная форма обучения)**

1. Основные положения закона «О техническом регулировании».
2. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
3. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
4. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
5. Классификация показателей качества услуг в туризме.
6. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии:  
- услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
7. Что означает качество техническое и функциональное?
8. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
9. Методы управления качеством в туризме.
10. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
11. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
12. Система документации в индустрии туризма.
13. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
14. В чем заключаются цели идеологии TQM?
15. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
16. Что такое цикл Деминга?
17. Какова структура документации системы менеджмента качества?
18. Организационные принципы самооценки.
19. Особенности самооценки организации.
20. Виды аудита качества.
21. Концепция управления качеством ХАССП.
22. Принципы системы ХАССП.
23. Система управления качеством «Six sigma».
24. Национальная система управления качеством индустрии туризма и гостеприимства.
25. Правовые основы национальной стандартизации.
26. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
27. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
28. Сущность и использование метода стратификации.
29. Сущность и использование метода разброса.
30. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
31. Сущность и использование диаграммы Парето.
32. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
33. Модель европейской премии по качеству.
34. Российская премия по качеству.
35. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
36. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
37. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг (измерительный, расчетный, экспертный, социологический и др.).
38. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии):



- дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
39. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
40. Экономические проблемы управления качеством.
41. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
42. Цели добровольной сертификации.
43. Цели обязательной сертификации.
44. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?

#### **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1. Основная литература**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449768> (Дата обращения 01.09.2020).
2. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450876> (Дата обращения 01.09.2020).

##### **4.2. Дополнительная литература**

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103> (Дата обращения 01.09.2020).
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273> (Дата обращения 01.09.2020).

#### **V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разра- ботки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="https://www.russiatourism.ru/">https://www.russiatourism.ru/</a>	Официальный сайт Федера- льного агентства по ту- ризму	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Ин- тернет

2	<a href="http://www.ratanews.ru">http://www.ratanews.ru</a>	Еженедельная туристская газета	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3	<a href="http://www.tourbus.ru">http://www.tourbus.ru</a>	Ежемесячный туристский журнал Турбизнес	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4	<a href="http://unstats.un.org/">http://unstats.un.org/</a>	Отдел статистики ООН	Неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

## **VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.