

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова**

Кафедра регионоведения и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
Декан исторического факультета  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Р.М. Фролов  
«17» мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Управление качеством туристских услуг и обслуживания»**

Направление подготовки  
43.04.02 Туризм

Направленность (профиль)  
«Управление развитием туризма»

Форма обучения  
очная

Программа одобрена  
на заседании кафедры  
от «19» апреля 2022 года, протокол № 10

Программа одобрена НМК  
исторического факультета  
протокол № 2 от «22» апреля 2022 года

Ярославль

### **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» является изучение основ формирования конкурентоспособности туристской услуги на основе обеспечения ее качества и приобретение навыков управления качеством услуги.

### **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» относится к обязательной части образовательной программы.

Для освоения данной дисциплиной студенты должны владеть основами экономики и маркетинга туризма, иметь представление о формировании системы управления в туристской индустрии, уметь применять методы научных исследований. Полученные в курсе «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» знания становятся основой для освоения ряда дисциплин, например, «Маркетинг туристских дестинаций», «Стратегическое и программно-целевое управление в туризме», а также для продолжения обучения в магистратуре по направлению «Туризм».

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

<b>Формируемая компетенция (код и формулировка)</b>	<b>Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)</b>	<b>Перечень планируемых результатов обучения</b>
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ИД-ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Знать: - области формирования показателей качества услуги. Уметь: - применять современные методики оценки уровня качества и конкурентоспособности турорганизаций и услуг. Владеть: - навыками применения методов оценки удовлетворенности потребителей; теоретических подходов при оценке результативности труда персонала предприятия туристской индустрии.

	ИД-ОПК-3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	Знать: - базовые системы менеджмента качества, основанных на принципах всеобщего качества (TQM). Уметь: - проводить оценку результативности и эффективности систем менеджмента качества. Владеть: - навыками принятия эффективных управленческих решений в области управления качеством.
--	---	---

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практически е	лабораторны е	консультаци и	аттестационн ые	самостоятель ная работа	
1	Введение в управление качеством в туристской индустрии	1	2	2		2		6	Тест для самопроверки
2	Разработка стратегий внедрения системы качественного менеджмента	1	2	4				6	Тест для самопроверки
3	Качество производственных процессов в туристской индустрии.	1		4				6	Задания для самостоятельной работы
4	Качество и конкурентоспособность услуги.	1	-	2				6	Задания для самостоятельной работы
5	Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг.	1	2	2		2		6	Самостоятельная работа № 1
6	Технологии формирования качества услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями.	1	-	2				6	Задания для самостоятельной работы на оценку качества турпродукта (услуги) по методу

									SERVQUAL
7	Организация управления качеством на предприятиях туристской индустрии.	1	-	4				6	Самостоятельная работа № 2
						2	0,5	33,5	экзамен
	Итого за 1 семестр 108 часа		6	20		6	0,5	75,5	

Содержание разделов дисциплины:

**1. Введение в управление качеством в туристской индустрии.** Основные положения теории менеджмента качества. Понятие и сущность качества продукции и услуги. Концепции управления качеством в туристской индустрии. «Петля качества» туристской услуги. Модель управления качеством в туристской организации на основе принципов TQM.

**2. Разработка стратегий внедрения системы качественного менеджмента.** Основные факторы внедрения всеобщего качества (TQM). Приверженность специалистов и персонала теории качества на принципах TQM. Создание организационной субкультуры внедрения TQM. Процесс внедрения TQM в туристской организации.

**3. Качество производственных процессов в туристской индустрии.** Методы измерений и оценок качества услуг. Инструментальное измерение. Экспертные оценки. Методы статистического регулирования производственных процессов: контрольная карта, причинно-следственная диаграмма, диаграмма Парето, гистограмма. Процесс управления производственным процессом

**4. Качество и конкурентоспособность услуги.** Конкурентоспособность: факторы, методы определения. Концепция создания конкурентоспособной услуги на основе ее качества. Составляющие турпродукта с позиции потребителя. Функциональные показатели и потребительские свойства. Марка продукта. Имидж продукта. Гарантии продукта.

**5. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг.** Ориентация на потребителя. Подходы и методы изучения, анализа, оценки удовлетворенности потребителей оказанными туристскими услугами. Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью туристской организации.

**6. Технологии формирования качества услуги в соответствии с потребительскими ожиданиями.** Стратегия создания нового продукта. Предметный и функциональный подходы. Построение функциональной модели туристской услуги. Оценка эффективности реализации потребительских свойств туристского продукта.

**7. Организация управления качеством на предприятиях туристской индустрии.** Создание служб управления качеством на предприятиях туристской индустрии. Сертификация системы менеджмента качества предприятия. Основные этапы разработки политики управления качеством в туристской индустрии.

**5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

**Вводная лекция** – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

**Академическая лекция с элементами лекции-беседы** – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя.

Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

**Практическое занятие** – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

**Консультации** – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

**Электронный учебный курс «Управление качеством туристских услуг» в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ**, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены правила прохождения промежуточной аттестации по дисциплине;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

#### **6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

#### **7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»  
[http://www.lib.uni-yar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uni-yar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
- справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор с ЯрГУ).

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины**

**а) основная литература**

1. Данилов, А.Ю. Методы научных исследований в курсовых и дипломных работах на направлении «Туризм»: учебно-методическое пособие / А.Ю. Данилов, О.Д. Дашковская, И.Г. Мельникова; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2021. – 52 с.
2. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб.пособие для вузов / Н.И. Кабушкин – М.: КНОРУС, 2013. – 413 с. 20 экз.
3. Мельникова, И.Г. Управление качеством в туристской индустрии: учеб.пособие / И.Г. Мельникова – Яросл.гос.ун-т, Ярославль, ЯрГУ, 2016. – 75 с. 20 экз.

**б) дополнительная литература**

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – М.: Академия, 2010. - 302 с. 5 экз.
2. Кобяк, М.В. Управление качеством гостиничного предприятия / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. 2-е изд.испр.и доп. М.: Юрайт, 2021. – 518 с. ISBN 978-5-534-12759-1. <https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-472709#page/1> (электронный ресурс).
3. Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства: (гостиницы и рестораны): учеб.пособие для вузов / А.Э. Саак, М.В. Якименко. – СПб.: Питер, 2008. – 428 с. 39 экз.

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры регионоведения и  
туризма, канд. ист. наук

*должность, ученая степень*



*подпись*

И.Г.Мельникова

*И.О. Фамилия*

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины  
«Управление качеством туристских услуг и обслуживания»**

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,  
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

**Задания для самостоятельной работы**  
*(данные задания выполняются студентом самостоятельно  
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

**Задание по теме № 3.**

Оценить категории качества туристских услуг (представленные в конце п.2.3 темы 2 учебного пособия Мельниковой И.Г. «Управление качеством в туристской индустрии»), используя 10-балльную шкалу оценки. Взять оценки у одноклассников и рассчитать среднюю оценку. Написать вывод, сравнив индивидуальную и среднюю оценки категорий качества туристских услуг.

**Задание по теме № 4.**

Построить модель качества самостоятельно выбранного турпродукта (услуги), расписав показатели качества по образцу рис.1 п.2.4 темы 2 учебного пособия Мельниковой И.Г. «Управление качеством в туристской индустрии».

**Задание по теме № 6.**

Задание представлено в ЭУК «Управление качеством туристских услуг» в LMS Moodle. Оценить качество самостоятельно выбранной туруслуги по методу SERVQUAL по образцу примера 1 п.3.7 темы 3 учебного пособия Мельниковой И.Г. «Управление качеством в туристской индустрии».

**Тест после темы №1**

**(тест проводится в ЭУК «Управление качеством туристских услуг» в LMS Moodle)**

*(проверка сформированности ОПК-3, индикатор ИД-ОПК-3.2*

*(в части знаний областей формирования показателей качества услуги)*

Тест содержит теоретические вопросы. В тесте 10 вопросов.

Ключ к тесту: 1 В, 2А, 3В, 4Б, 5Б, 6В, 7А, 8Б, 9А, 10А, Б, 11А, 12В.

На прохождение теста дается 20 мин.

Итоги прохождения теста оцениваются по следующим правилам:

- количество набранных баллов от 81 до 100 соответствует оценке «отлично»;
- количество набранных баллов от 61 до 80 соответствует оценке «хорошо»;
- количество набранных баллов от 50 до 60 соответствует оценке

«удовлетворительно»;

- количество баллов меньше 50 соответствует оценке «неудовлетворительно».

### **Вопросы теста:**

1) Качество - это:

А. Экономическая категория, отражающая эффективность деятельности туристского предприятия.

Б. Философская категория, отражающая эффективность деятельности туристского предприятия.

В. Комплексная категория, отражающая эффективность деятельности туристского предприятия.

2) Чем определяется качество продукта (услуги)?

А. Мерой, в которой продукт (услуга) соответствует лучшим образцам, стандартам, сортам.

Б. Свойствами продукта (услуги)

В. Ожиданиями потребителей продукта (услуги).

3) Качество услуги предполагает:

А. Качество производства и качество обслуживания.

Б. Качество обслуживания и качество продукта.

В. Качество исполнения и качество обслуживания.

4) Качество исполнения услуг – это:

А. Уровень соответствия производственных характеристик услуги конкретной общественной потребности, отвечающей условиям нормативно-технической документации и предложениям конкретного потребителя услуги.

Б. Уровень соответствия потребительских особенностей услуги конкретной общественной потребности, отвечающей условиям нормативно-технической документации и предложениям конкретного потребителя услуги.

В. Уровень соответствия потребительских особенностей услуги конкретной общественной потребности, отвечающей условиям производства и ожиданиям конкретного потребителя услуги.

5) Качество обслуживания населения – это

А. Степень, в которой потребительские свойства обслуживания общественной потребности, характеризуются рядом условий, методов и средств, обеспечивающие конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами и временем и высокой культурой обслуживания.

Б. Степень, в которой потребительские свойства обслуживания общественной потребности, характеризуются рядом условий, методов и средств, обеспечивающие конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами и временем и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания.

В. Степень, в которой потребительские свойства обслуживания общественной потребности, характеризуются рядом условий, методов и средств, обеспечивающие конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами и временем при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания.

6. Качество экскурсионных услуг – это:

А. Степень удовлетворения потребностей конкретных экскурсантов.

Б. Уровень соответствия потребительских свойств экскурсионных услуг стандартам качества.

В. Совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

7. Качество туристского обслуживания – это:



А. Совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных и (или) предполагаемых потребностей туристов во время их отдыха, путешествий и других составляющих туристского потребления.

Б. Совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных потребностей туристов во время их путешествий и других составляющих туристского потребления.

В. Совокупность свойств туристских услуг и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных и (или) предполагаемых потребностей туристов во время их туристского потребления.

8. «Петля качества» продукта (услуги) представляет собой:

А. Схематичное изображение видов деятельности, оказывающих влияние на качество продукта (услуги) на различных этапах его жизненного цикла, начиная от определения потребностей и заканчивая оценкой степени их удовлетворения.

Б. Концептуальную модель взаимосвязанных видов деятельности, оказывающих влияние на качество продукта (услуги) на различных этапах его жизненного цикла, начиная от определения потребностей и заканчивая оценкой степени их удовлетворения.

В. Концептуальную модель взаимосвязанных видов деятельности, оказывающих влияние на качество продукта (услуги) на отдельных этапах его жизненного цикла, и его схематичное изображение.

9. В туристской индустрии выделяют три важнейших направления воздействия на этапы «спирали качества» продукта (услуги):

А. Обеспечение качества, управление качеством и улучшение качества.

Б. Управление качеством, улучшение качества и контроль качества.

В. Обеспечение качества, управление качеством и контроль качества.

10. Назовите основные критерии системы качества на туристском предприятии:

А. Система качества должна обеспечивать высокий уровень качества, его соответствие стандартам и потребностям потребителя.

Б. Система качества должна быть инструментом для создания специальных технологий по рациональному управлению туристским предприятием.

В. Система качества должна обеспечивать удовлетворенность конкретных потребителей.

11. Составные элементы «цикла Деминга» на туристском предприятии:

А. Планирование, осуществление, контроль, исправление.

Б. Планирование, определение, контроль, исправление

В. Планирование, осуществление, учет, исправление.

12. Всеобщее управление качеством (Total Quality Management - TQM) – это:

А. Общеорганизационный метод периодического повышения качества всех организационных процессов туристского предприятия.

Б. Общеорганизационный метод непрерывного повышения качества отдельных организационных процессов туристского предприятия.

В. Общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов туристского предприятия.

## **Тест после темы №2**

**(тест проводится в ЭУК «Управление качеством туристских услуг» в LMS Moodle)**

*(проверка сформированности ОПК-3, индикатор ИД-ОПК-3.3*

*(в части знаний базовых систем менеджмента качества, основанных на принципах всеобщего качества (TQM))*

Тест содержит теоретические вопросы. В тесте 10 вопросов.

Ключ к тесту: 1А, 2В, 3А, 4Б, 5Б, 6В, 7А, 8В, 9Б, 10Б.

На прохождение теста дается 20 мин.

Итоги прохождения теста оцениваются по следующим правилам:

- количество набранных баллов от 81 до 100 соответствует оценке «отлично»;
- количество набранных баллов от 61 до 80 соответствует оценке «хорошо»;
- количество набранных баллов от 50 до 60 соответствует оценке «удовлетворительно»;
- количество баллов меньше 50 соответствует оценке «неудовлетворительно».

### **Вопросы теста:**

1. На чем основана концепция всеобщего управления качеством (TQM)?

- А. На понимании того, что управление всеми сферами деятельности турпредприятия необходимо организовывать исходя из интересов качества.
- Б. На понимании того, что управление отдельными сферами деятельности турпредприятия необходимо организовывать исходя из интересов качества.
- В. На понимании того, что управление всеми сферами деятельности турпредприятия необходимо организовывать исходя из интересов потребителя.

2. Главная ориентация концепции всеобщего управления качеством (TQM):

- А. Постоянное улучшение качества, максимизацию производственных затрат и поставка точно в срок.
- Б. Постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставка по договору.
- В. Постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставка точно в срок.

3. Какие формы обучения персонала применяются в TQM?

- А. Активные - деловые игры, специальные тесты, компьютерные методы и др.
- Б. Традиционные - лекции, семинары.
- В. Лекции, практические занятия.

4. Менеджмент качества в туризме – это:

- А. Планирование и контроль качества обслуживания потребителей в соответствии со стандартами качества туристского предприятия.
- Б. Деятельность в рамках общей функции управления туристским предприятием, которая определяет политику в области качества, цели и обязанности в рамках системы качества, а также осуществляет их посредством планирования качества, управления качеством, обеспечения качества и улучшения качества.
- В. Обеспечение и контроль качества обслуживания потребителей в соответствии со стандартами качества туристского предприятия.

5. Планирование качества услуг в туризме связано с:

- А. Контролем системы обеспечения качества как организационной структуры, включающей функции, документацию, процессы и ресурсы, необходимые для создания, поддержания необходимого уровня качества и его улучшения на всех стадиях жизненного цикла продукта.
- Б. Созданием системы обеспечения качества как организационной структуры, включающей функции, документацию, процессы и ресурсы, необходимые для создания, поддержания необходимого уровня качества и его улучшения на всех стадиях жизненного цикла продукта.
- В. Поддержанием системы обеспечения качества, включающей функции, документацию и ресурсы, необходимые для создания, поддержания необходимого уровня качества и его улучшения на всех стадиях жизненного цикла продукта.

6. Обеспечение качества в туризме – это:

- А. Отдельные виды туристской деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания туристского продукта (услуги), соответствующего определенным требованиям.

Б. Планируемые и периодически осуществляемые виды туристской деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания туристского продукта (услуги), соответствующего определенным требованиям

В. Все планируемые и методически осуществляемые виды туристской деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания туристского продукта (услуги), соответствующего определенным требованиям.

7. Какие уровни решения задач в области обеспечения качества продукта (услуги) выделяют на туристском предприятии?

А. Стратегический, тактический и оперативный.

Б. Стратегический, текущий и оперативный.

В. Стратегический, тактический и выборочный.

8. Какие элементы включает система культуры обслуживания?

А. Производственный процесс, квалификация персонала, стандарты качества продукта (услуг).

Б. Обучение персонала, производственный процесс, квалификация персонала.

В. Виды, ассортимент и качество услуг, информационно-рекламное сопровождение деятельности туристского предприятия, профессиональное мастерство персонала.

9. Что является ключевым элементом корпоративной культуры любого туристского предприятия?

А. Стандарты качества.

Б. Культура обслуживания.

В. Квалификация персонала.

10. Механизм управления развитием системы качества туристского предприятия включает:

А. Отдельные действия на основе развития организационной субкультуры; постепенное усовершенствование производственных процессов предприятия с учетом приверженности руководителя к проблеме качества.

Б. Последовательные необходимые действия на основе развития организационной субкультуры; постепенное, поэтапное усовершенствование производственных процессов предприятия с учетом приверженности руководителя к проблеме качества.

В. Последовательные действия на основе развития организационной субкультуры; усовершенствование некоторых процессов предприятия с учетом приверженности руководителя к проблеме качества.

### **Самостоятельная работа № 1**

*(проверка сформированности ОПК-3, индикатор ИД-ОПК-3.2*

*(в части навыков применения методов оценки удовлетворенности потребителей))*

Задание представлено в ЭУК «Управление качеством туристских услуг» в LMS Moodle.

Оценить уровень качества услуги самостоятельно выбранного турпредприятия методом экспертной оценки и с расчетом средневзвешенного показателя по образцу примера 2 п.3.7 темы 3 учебного пособия Мельниковой И.Г. «Управление качеством в туристской индустрии».

Правила выставления оценки по результатам самостоятельной работы:- «удовлетворительно» - проведена экспертная оценка качества самостоятельно выбранного турпродукта (услуги) по самостоятельно выбранной системе оценки;  
- «хорошо» - проведена экспертная оценка качества самостоятельно выбранного турпродукта (услуги) по самостоятельно выбранной системе оценки; рассчитан средневзвешенный показатель; расчеты оформлены в виде таблицы и написан неполный вывод по результатам проведенных расчетов;

- «отлично» - проведена экспертная оценка качества самостоятельно выбранного турпродукта (услуги) по самостоятельно выбранной системе оценки; рассчитан средневзвешенный показатель; расчеты оформлены в виде таблицы и написан полный вывод по результатам проведенных расчетов.

### **Самостоятельная работа № 2**

*(проверка сформированности ОПК-3, индикатор ИД-ОПК-3.3  
(в части умения проводить оценку результативности и эффективности систем менеджмента качества))*

Задание представлено в ЭУК «Управление качеством туристских услуг» в LMS Moodle. Оценить качество трудовой деятельности сотрудника самостоятельно выбранного турпредприятия (используя свой опыт) по образцу примера 5 п.3.7 темы 3 учебного пособия Мельниковой И.Г. «Управление качеством в туристской индустрии». Рассчитать среднюю оценку качества трудовой деятельности сотрудника. Построить профиль качества трудовой деятельности сотрудника турпредприятия.

#### Правила выставления оценки по результатам самостоятельной работы:

- «удовлетворительно» - проведена оценка качества трудовой деятельности сотрудника самостоятельно выбранного турпредприятия;
- «хорошо» - проведена оценка качества трудовой деятельности сотрудника самостоятельно выбранного турпредприятия; проведен расчет средней оценки качества трудовой деятельности сотрудника; построен профиль качества трудовой деятельности сотрудника и написан неполный вывод по результатам проведенных расчетов;
- «отлично» проведена оценка качества трудовой деятельности сотрудника самостоятельно выбранного турпредприятия; проведен расчет средней оценки качества трудовой деятельности сотрудника; построен профиль качества трудовой деятельности сотрудника и написан полный вывод по результатам проведенных расчетов.

### **2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации**

На экзамене проверяется сформированность компетенций ОПК-3 (индикаторы ИД-ОПК-3.2 и ОПК-3.2) на основе проверки теоретического материала. При этом учитывается сформированность навыков и умений на практических занятиях во время работы в семестре.

#### **Список вопросов к экзамену:**

1. Понятие и сущность качества услуги.
2. Современные подходы к управлению качеством услуг.
3. Концепция соответствия стандарту.
4. Концепция соответствия продукции эксплуатационным характеристикам.
5. Концепция соответствия явным требованиям потребителей.
6. Латентная концепция обеспечения качества.
7. Всеобщее управление качеством (TQM).
8. Показатели качества туристской услуги.
9. Методы менеджмента в туристской индустрии.
10. Этапы «спирали качества» туристской услуги.

11. «Петля качества» туристской услуги.
12. Факторы внедрения всеобщего управления качеством в туристской индустрии.
13. Процесс внедрения всеобщего управления качеством в туристской индустрии.
14. Экспертные методы оценки качества услуги.
15. Методология построения контрольной карты.
16. Методология построения причинно-следственной диаграммы.
17. Методология построения диаграммы Парето.
18. Методология построения гистограмм.
19. Модель управления технологическим процессом.
20. Особенности управления качеством в туристской индустрии.
21. Методология разработки новой туристской программы.
22. Товарная марка: назначение для потребителя и производителя.
23. Имидж туристского продукта.
24. Гарантия туристского продукта.
25. Структура туристского продукта с позиции потребителя.
26. Сущность функционального подхода к созданию туристского продукта.
27. Функции туристского продукта.
28. Оценка эффективности реализации потребительских свойств туристского продукта.
29. Сертификация системы качества организации.
30. Стратегии конкурентной борьбы на основе качества услуг.

### **Правила выставления оценки на экзамене.**

В экзаменационный билет включается два теоретических вопроса. На подготовку к ответу дается не менее 1 часа.

По итогам экзамена выставляется одна из оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

**Оценка «Отлично»** выставляется студенту, который демонстрирует глубокое и полное владение содержанием материала и понятийным аппаратом менеджмента качества туруслуг; осуществляет межпредметные связи; умеет связывать теорию с практикой. Студент дает развернутые, полные и четкие ответы на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы, соблюдает логическую последовательность при изложении материала. Грамотно использует терминологию менеджмента качества туристских услуг и обслуживания.

**Оценка «Хорошо»** выставляется студенту, ответ которого на экзамене в целом соответствует указанным выше критериям, но отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой. В ответе имеют место отдельные неточности (несущественные ошибки), которые исправляются самим студентом после дополнительных и (или) уточняющих вопросов экзаменатора.

**Оценка «Удовлетворительно»** выставляется студенту, который дает недостаточно полные и последовательные ответы на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы, но при этом демонстрирует умение выделить существенные и несущественные признаки и установить причинно-следственные связи. Ответы излагаются в терминах менеджмента качества туруслуг, но при этом допускаются ошибки в определении и раскрытии некоторых основных понятий, формулировке положений, которые студент затрудняется исправить самостоятельно. При аргументации ответа студент не обосновывает свои суждения. На часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

**Оценка «Неудовлетворительно»** выставляется студенту, который демонстрирует разрозненные, бессистемные знания; беспорядочно и неуверенно излагает материал; не

умеет выделять главное и второстепенное, не умеет соединять теоретические положения с практикой, не устанавливает межпредметные связи; допускает грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания их существенных и несущественных признаков и связей; дает неполные ответы, логика и последовательность изложения которых имеют существенные и принципиальные нарушения, в ответах отсутствуют выводы. Дополнительные и уточняющие вопросы экзаменатора не приводят к коррекции ответов студента. На основную часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется также студенту, который взял экзаменационный билет, но отвечать отказался.

## **Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»**

### **Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

В ходе изучения данного курса студент должен овладеть методиками управления качеством в туристской индустрии с целью создания конкурентоспособной услуги на основе ее качества, а также проведения оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества.

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине являются лекции и практические занятия, причем последние в достаточно большом объеме.

Для успешного освоения дисциплины очень важно выполнение практических заданий. Основная цель практических заданий – помочь усвоить фундаментальные понятия и основы управления качеством в туристской индустрии. Задания для самостоятельного выполнения формулируются на лекциях и практических занятиях. Полный список заданий для самостоятельной работы по темам (разделам) дисциплины приведен в ЭУК в LMS Moodle «Управление качеством туристских услуг» и в учебном пособии Мельниковой И.Г. Управление качеством в туристской индустрии. Также проводятся консультации (при необходимости) по разбору заданий для самостоятельной работы, которые вызвали затруднения.

Для самостоятельной работы, в том числе и повтора разобранного на лекции и практических занятиях материала, рекомендуется использовать учебное пособие Мельниковой И.Г. Управление качеством в туристской индустрии, 2016 год издания (электронная версия в электронной библиотеке учебных материалов ЯрГУ [http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)). Он состоит из 4 разделов, в которых рассматриваются актуальные проблемы управления качеством, включающие его основы и вопросы обеспечения эффективного управления качеством на туристских предприятиях. Материал каждого раздела включает в себя краткое изложение теоретического материала по заданной теме и вопросы.

В конце курса студенты сдают экзамен. Экзамен принимается по экзаменационным билетам, каждый из которых включает в себя два теоретических вопроса. При этом учитывается текущая работа студента в семестре на практических занятиях. На самостоятельную подготовку к экзамену выделяется 3 дня, в это время предусмотрена и групповая консультация.

Освоить вопросы, излагаемые в процессе изучения дисциплины самостоятельно студенту крайне сложно. Это связано со сложностью изучаемого материала и большим объемом курса. Поэтому посещение всех аудиторных занятий является совершенно необходимым. Без упорных и регулярных занятий в течение семестра сдать экзамен по итогам изучения дисциплины студенту практически невозможно.