

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра географии

«Утверждаю»

Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«16» июня 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.06.02 Стандарты качества в туризме**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг
Курс – 3
Семестр – 5
Форма обучения – заочная
Всего зачётных единиц – 4, часов – 144

Форма отчетности: зачёт – 5 семестр

Программу разработали:
кандидат географических наук, доцент Щербакова С.А.,
ассистент Осадчая С.В.

Одобрена на заседании кафедры географии
«10» июня 2022 года, протокол № 10

Заведующий кафедрой _____ Г.Ф. Ермошкина

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Стандарты качества в туризме» относится к Блоку 1, части ОП, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины (модули) по выбору по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Это научная дисциплина, которая изучает основы применения международных, межгосударственных, национальных и профессиональных стандартов и технологий в туристской деятельности.

В процессе изучения «Стандарты качества в туризме» формируется комплекс знаний и практических навыков по основам разработки туров для разных категорий потребителей. При изучении курса важнейшая роль отводится механизму оценки качества технологических процессов предоставления туристских услуг. Изучаются особенности обеспечения качества обслуживания и предоставления туристского продукта различным категориям и группам потребителей. Освоение дисциплины обеспечивает студентов знаниями, необходимыми для закрепления знаний предыдущих общих курсов Б1.О.22 «Организация туристской деятельности», Б1.О.23 «Техника и технология туризма», Б1.О.24 «Основы туроператорских и турагентских услуг».

Данный курс является важным компонентом профессиональной подготовки будущих работников сферы туризма. Изучение дисциплины «Стандарты качества в туризме» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как Б1.О.17 «Управление качеством услуг», Б1.В.05 «Туристско-рекреационное проектирование», Б1.В.11 «Технологии продаж».

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
ПК-1 -способен применять технологии и общие географические закономерности при разработке, продвижении и реализации туристского продукта в современных условиях	Знать: основные стандарты качества при разработке туристского продукта. Уметь: применять современные стандарты качества при разработке туристского продукта. Владеть: навыками применения основных стандартов качества при разработке туристского продукта в современных условиях.

3. Содержание дисциплины

Понятие качества, роль стандартов качества в туризме.

Качество и конкурентоспособность в туризме. Исторические аспекты внедрения стандартов качества в сфере туризма. Зарубежный опыт применения стандартов качества. Механизм формирования стандартов качества в индустрии туризма.

Нормативно-правовые основы качества в сфере туризма. Права потребителей на качество, безопасность товаров (услуг) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе). Основные положения федерального закона «О защите прав потребителей». Классификация показателей качества. Стандартизация. Требования к качеству услуг в туристской индустрии, устанавливаемые в международных, национальных стандартах и стандартах организации.

Формы и методы оценки качества, применяемые в туризме.

Основные методы применения стандартов качества в туризме. Методика оценки интегрального показателя стандартов качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества. Классификация гостиниц и других средств размещения. Методы оценки и контроля стандартов качества. Сертификация. Аккредитация. Испытания. Оценка мастерства и др. Методика оценки уровня качества туристской услуги и ее инфраструктурных элементов. Оценка конкурентоспособности. Статистические методы контроля качества.

Менеджмент качества в туризме. Премии по качеству. Модель национальной системы управления качеством индустрии туризма и гостеприимства и характеристика ее элементов. Нормативно-правовые основы деятельности в области качества. Техническое регулирование, его цели, принципы, субъекты. Элементы и инструменты технического регулирования в туристской индустрии. Менеджмент качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000. Принципы системы менеджмента качества (СМК). Модель СМК. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в туристской фирме. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	Понятие качества, роль стандартов качества в туризме	71	2	4	64
1.1	Качество и конкурентоспособность в туризме	36	2	2	32
1.2	Нормативно-правовые основы качества в сфере туризма	34		2	32
2.	Формы и методы оценки качества, применяемые в туризме	69	4	2	64
2.1	Основные методы применения стандартов качества в туризме	36	2	-	32
2.2	Менеджмент качества в туризме	34	2	2	32
3.	Зачёт	4	-	-	4
	Итого	144	6	6	132

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Раздел 1. Понятие качества, роль стандартов качества в туризме

Лекция 1. Качество и конкурентоспособность в туризме

Исторические аспекты внедрения стандартов качества в сфере туризма. Зарубежный опыт применения стандартов качества. Механизм формирования стандартов качества в индустрии туризма.

Раздел 2. Формы и методы оценки качества, применяемые в туризме

Лекция 2. Основные методы применения стандартов качества в туризме

Методика оценки интегрального показателя стандартов качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества. Классификация гостиниц и других средств размещения. Методы оценки и контроля стандартов качества. Сертификация. Аккредитация. Испытания. Оценка мастерства и др. Методика оценки уровня качества туристской услуги и ее инфраструктурных элементов. Оценка конкурентоспособности. Статистические методы контроля качества.

Лекция 3. Менеджмент качества в туризме

Премии по качеству. Модель национальной системы управления качеством индустрии туризма и гостеприимства и характеристика ее элементов. Нормативно-правовые основы

деятельности в области качества. Техническое регулирование, его цели, принципы, субъекты. Элементы и инструменты технического регулирования в туристской индустрии. Менеджмент качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000. Принципы системы менеджмента качества (СМК). Модель СМК. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в туристской фирме. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Практическое занятие № 1

Качество и конкурентоспособность в туризме

Цель: выявить роль и значение стандартов качества в туризме.

Задание. Изучите рисунок 1. Определите показатели качества, определяемые потребителем туристских услуг и показатели качества, определяемые производителем туристских услуг. Приведите примеры по каждому из приведённых на рисунке показателей качества.



Рисунок 1 - Показатели качества, определяемые потребителем туристских услуг и показатели качества, определяемые производителем туристских услуг

Практическое занятие № 2

Нормативно-правовые основы качества в сфере туризма

Цель: изучить основные нормативно-правовые документы в туризме.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в туристской организации. Перечислите основные группы процессов СМК.
2. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения.
3. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?

Практическое занятие № 3

Менеджмент качества в туризме. Международная и национальная системы стандартизации в туризме

Цель: выявить особенности международной и национальной систем стандартизации в туризме.

Задание. Изучите рисунок 3. Объясните различия между национальными и международными стандартами качества в туризме. Обоснуйте различия конкретными примерами.



Рисунок 3- Национальные и международные стандарты качества в туризме

Самостоятельная работа

Раздел 1. Понятие качества, роль стандартов качества в туризме

Тема 1. Качество и конкурентоспособность в туризме

Задание 1. Дайте письменную характеристику процесса государственного контроля и надзора за соблюдением требований государственных стандартов в сфере туризма.

Задание 2. Дайте письменную характеристику процесса стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.

Тема 2. Нормативно-правовые основы качества в сфере туризма

Задание 1. Письменно обоснуйте право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях.

Задание 2. Письменно обоснуйте право потребителя на качественную и безопасную услугу.

Раздел 2. Формы и методы оценки качества, применяемые в туризме

Тема 3. Основные методы применения стандартов качества в туризме

Задание 1. Письменно проанализируйте основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.

Задание 2. Разработайте основные положения оценки мастерства в сфере туризма.

Тема 4. Менеджмент качества в туризме

Задание 1. Письменно проанализируйте основные положения Федерального закона РФ «О защите прав потребителей»: основные понятия, общие положения и порядок защиты прав потребителей.

Задание 2. Приведите 10 конкретных примеры применения международных и национальных стандартов на территории РФ (письменно).

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

1. Выполнение практического задания.

Задание. Управление Изучите рисунок 2. Допишите конкретные примеры основных нормативных документов, определяющие стандарты качества в туризме.

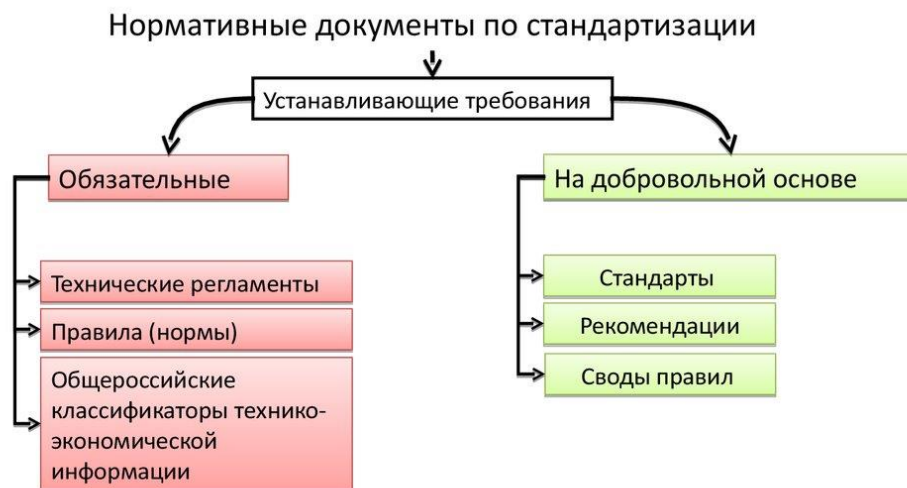


Рисунок 2 – Нормативные документы по стандартизации в туризме

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» (5 баллов) выставляется, если студент активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы и законодательства в сфере туризма, способен выразить собственное отношение к данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет практическое задание.

Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется при условии соблюдения следующих требований: студент активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логичное, обоснованное фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется в том случае, когда студент в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы. Но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» (2 и менее баллов) выставляется в случае, когда студент обнаружил несостоятельность осветить вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практическое задание.

2. Выполнение письменной проверочной работы

Пример письменной проверочной работы

Лекция 1. Качество и конкурентоспособность в туризме

Вариант 1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.

Вариант 2. Классификация показателей качества услуг в туристской отрасли.

Вариант 3. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг.

Требования к оформлению аудиторной письменной проверочной работы

Аудиторная проверочная письменная работа выполняется, как правило, на отдельных листах бумаги, является небольшой по объему и не требует каких-либо особых подходов к ее оформлению, кроме аккуратности и четкости изложения.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично»: проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. Отсутствуют фактические ошибки, или они не носят принципиального характера. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, сформулировал основные выводы. Работа оформлена аккуратно, с учетом требований.

Оценка «хорошо»: проверочная работа выполнена в полном объеме с соблюдением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте могут присутствовать две-три не грубые фактические ошибки. Работа написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент работал полностью самостоятельно, показал в целом необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания. Работа в целом оформлена аккуратно, с учетом требований.

Оценка «удовлетворительно»: проверочная работа выполнена не в полном объеме с нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте присутствует три-пять грубых фактических ошибок. Работа только на 50-60% написана литературным профессиональным языком, с использованием тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, показал преимущественно недостаточные теоретические знания. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований.

Оценка «неудовлетворительно»: выставляется в том случае, когда студент оказался не подготовленным к выполнению проверочной работы. Проверочная работа имеет небольшой объем с очевидным нарушением изложения в логической последовательности соответствующего материала. В тексте много (более пяти) грубых фактических ошибок. Работа менее чем на 50% написана литературным профессиональным языком, почти без использования тематической терминологии. Студент не продемонстрировал в работе полной самостоятельности, твердых теоретических знаний, умение формулировать выводы. Работа в целом оформлена в рамках существующих требований, но небрежно.

3. Подготовка реферата

Пример тем реферата:

Лекция 1. Качество и конкурентоспособность в туризме

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации в туризме.
2. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
3. Понятие, функции и принципы стандартизации в туризме.
4. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации в туризме.

5. Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций.
6. Методы стандартизации в туризме.
7. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
8. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
9. Понятие качества, качества услуги в туризме.
10. Основные понятия и определения в области сертификации в туризме.

Требования к содержанию и написанию реферата

Реферат (от латинского «*referre*» – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

- 1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

- 2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

- 3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

- 4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

- 5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

- 6) список использованных источников;

- 7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

- 1) материалы, дополняющие реферат;
- 2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
- 3) иллюстрации вспомогательного характера;
- 4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом.

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц. Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 5 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 5 баллов	- грамотность и культура изложения; - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

Критерии оценивания:

Реферат оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;
менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

4. Тестирование

Пример тестового задания:

1. Стандартизация и сертификация туризма регулируется:
 - а) Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», Федеральным законом «О техническом регулировании»;
 - б) федеральным законом «О стандартизации»;
 - в) национальными стандартами;
 - г) правилами и нормами по стандартизации;
 - д) все ответы неверны.
2. Национальную систему стандартизации составляют:
 - а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
 - б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
 - в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
 - г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
 - д) все ответы неверны.
3. Функции национального органа по стандартизации возложены на:
 - а) испытательные лаборатории;
 - б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
 - в) Федеральное агентство по туризму;
 - г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
 - д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.
4. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:
 - а) основные и дополнительные;
 - б) национальные и международные;
 - в) общие и специальные;
 - г) обязательные и рекомендательные;
 - д) все ответы неверны.
5. Основными функциями стандартизации являются:
 - а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;
 - б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
 - в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
 - г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
 - д) все ответы неверны.
6. Основная функция Госстандарта России:
 - а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, метрологии и сертификации;
 - б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
 - в) утверждение национальных стандартов;
 - г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
 - д) все ответы неверны.
7. Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:
 - а) безопасность туристов, достоверность информации предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;

- б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность;
- в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе туроператоров и турагентов;
- г) все ответы неверны.
8. Сертификат соответствия – это:
- а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
- б) обозначение, служащее для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
- в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
- г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- д) все ответы неверны.
9. Объектами сертификации являются:
- а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
- б) услуги и работа;
- в) продукция;
- г) все ответы неверны.
10. Формами подтверждения соответствия выступают:
- а) декларирование соответствия, стандартизации;
- б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
- в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
- г) все ответы неверны.
11. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:
- а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
- б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
- в) оценка производства, декларирование соответствия;
- г) все ответы неверны.
12. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:
- а) орган по сертификации;
- б) заявитель;
- в) потребитель продукции;
- г) все ответы неверны.
13. Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:
- а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
- б) в течение одного года после получения заявки;
- в) не позднее одного месяца после получения заявки;
- г) срок неограничен.
14. Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:
- а) проведение испытаний и анализ их результатов;
- б) анализ поступающей информации и проведение испытаний;
- в) проведение испытаний и распространение информации;
- г) все ответы неверны.

Критерии выставления оценки за тест

Процент правильно выполненных тестовых заданий	Оценка
86% – 100%	отлично
69% - 84%	хорошо
50% - 68%	удовлетворительно
Менее 50%	неудовлетворительно

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Зачёт (5 семестр)

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Управление качеством как составная часть управления предприятием.
2. Принцип менеджмента качества «Ориентация на потребителя».
3. Управление качеством. Основные термины и определения.
4. Правовые основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.
5. Экономические и социальные аспекты качества.
6. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества.
7. Надлежащее и ненадлежащее качество в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».
8. Общероссийский классификатор услуг населению и его использование при оценке качества.
9. Стандарты организации и их роль в обеспечении качества.
10. Классификация показателей качества (единичные, базовые, комплексные и др.)
11. Цели и принципы технического регулирования. Технические регламенты. Элементы технического регулирования.
12. Международные стандарты ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000.
13. Группы показателей качества и оценка их значений. Интегральный показатель качества.
14. Национальная система управления качеством индустрии туризма.
15. Требования к качеству услуг в национальных стандартах.
16. Структура и состав системы управления качеством.
17. Принципы менеджмента качества.
18. Правовые основы сертификации. Система сертификации ГОСТ Р.
19. Методы контроля качества, применяемые в туризме.
20. Международные организации по стандартизации и их роль в обеспечении качества.
21. Особенности самооценки организации.
22. Виды аудита качества.
23. Концепция управления качеством ХАССП.
24. Принципы системы ХАССП.
25. Система управления качеством «Sixsigma»
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Модель европейской премии по качеству.
32. Российская премия по качеству.
33. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
34. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
35. Сущность методики STRVQUAL.
36. Экономические проблемы управления качеством.
37. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
38. Цели добровольной сертификации.
39. Цели обязательной сертификации.
40. Модель европейской премии по качеству.

Критерии оценивания ответа на вопрос

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных ошибок. В ответе могут быть допущены незначительные неточности, исправленные студентом в ходе ответа на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Критерии выставления зачета

Оценка «зачтено» ставится студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой, успешно выполнившего практические работы, усвоившему основную литературу, рекомендованную по программе, понимающему особенности профессиональной деятельности в туризме.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, в значительной степени не усвоившему материал, предусмотренный программой, не понимающему особенности профессиональной деятельности в туризме.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум /А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 172 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/434105>.

Дополнительная литература

1. Ветитнев А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник /А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 340 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/424430>.

2. Золотовский В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебник /В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 247 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/438177>.

3. Морозов М. А. Экономика организации туризма: учебник /М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 291 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/441186>.

4. Тарасова Ю. А. Страхование /Ю. А. Тарасова. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 236 с. //ЭБС Юрайт. URL: <https://ez.el.fa.ru:2183/bcode/433911>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация (<http://www.unwto.org>).
2. Официальный сайт Российского Союза туриндурии (<http://www.rostourunion.ru>).
3. Официальный сайт ассоциации туроператоров России (<http://www.atorus.ru>).
4. Общероссийский генеральный реестр туристических агентств (<http://www.reestr-NF.ru>).
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации (<http://www.nissiatourism.ru>).
6. Поисковая система (www.туры.ru).

8. Материально-техническое обеспечение и программное обеспечение

Учебная аудитория для проведения учебных занятий - уч. корпус № 1, ауд. 43: беспроводной интерактивный планшет, ноутбук HP, мультимедийный проектор BenQ.

Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус № 1, ауд. 26: учебная мебель (30 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (17 компьютеров), принтер HP Deskjet 1280, сканер EPSONGT1500 A3.

9. Программное обеспечение

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023