

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.29 Управление качеством услуг в туризме
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Международный туризм
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Филиппова И. Г.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма

Задачи дисциплины:

- изучение основ стандартизации применительно к сфере туризма;
- освоение основ сертификации услуг в индустрии туризма;
- формирование практических навыков в области метрологии и квалитметрии в туристской индустрии;
- овладение навыками применения инструментов управления качеством услуг туристского предприятия.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает требования системы качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Качество»
	ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания туристских услуг с уче-том мнения потребителей и заинтересованных сторон.	
	ОПК-3.3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказа-ния туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Знает требования к безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Безопасность обслуживания»
	ОПК-7.2 Умеет соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.	
	ОПК-7.3 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потреби-телей туристских услуг.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3.1. Знает требования системы качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Знает основы стандартизации и сертификации в туризме
ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания туристских услуг с уче-том мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Умеет осуществлять контроль качества туристских услуг
ОПК-3.3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказа-ния туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.	Владеет методами контроля качества туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ОПК-7.1. Знает требования к безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.	Знает стандарты безопасности обслуживания потребителей и охрану труда на предприятии

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-7.2. Умеет соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.	Умеет применять стандарты безопасности обслуживания потребителей и правила охраны труда на предприятии
ОПК-7.3. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потреби-телей туристских услуг.	Владеет технологией обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-3.1 ОПК-7.1	ОПК-3.2 ОПК-7.2	ОПК-3.3 ОПК-7.3
1	Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации.	ОПК-3 ОПК-7	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	ОПК-3 ОПК-7	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
3	Стандартизация в зарубежных странах.	ОПК-3 ОПК-7	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
4	Стандартизация туристских услуг	ОПК-3 ОПК-7	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
5	Методы контроля качества туристских услуг	ОПК-3 ОПК-7	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
6	Организация контроля качества туристских услуг	ОПК-3 ОПК-7	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации. Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Общероссийский классификатор. Нормативные документы по стандартизации, рекомендованные ИСО\МЭК. Стандарт. Уровни стандартизации. Нормативные документы по стандартизации в Российской Федерации.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации.</p> <p>Лабораторная работа: -</p> <p>Тема 2: Организация работ по стандартизации в Российской Федерации</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Правовые основы стандартизации и ее задачи. Основные законодательные акты. Принципы и задачи стандартизации в России. основополагающие стандарты Государственной системы стандартизации (ГСС). Система стандартов в туристской деятельности. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Стандарты отрасли и стандарты общественных организаций. Стандарты предприятий и технические условия.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Организация работ по стандартизации в Российской Федерации</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Стандартизация в зарубежных странах. Британский институт стандартов. Основные функции BSI. Состав BSI. Немецкий институт стандартов. Члены DIN. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации. Американский национальный институт стандартов и технологии. Французская ассоциация по стандартизации. Японский комитет промышленных стандартов. Британский институт стандартов. Немецкий институт стандартов. Международная организация по стандартизации. Международная электротехническая комиссия.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Стандартизация в зарубежных странах.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Стандартизация туристских услуг Туристские услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере туристских услуг. Требования, предъявляемые к туристским услугам. Гостиничные услуги, их стандартизация. Системы классификации гостиниц в мире. Российская система классификации гостиниц. Виды туристских услуг, оказываемые населению.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Стандартизация туристских услуг.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Методы контроля качества туристских услуг Основные элементы системы контроля качества услуг. Контроль качества услуг. Статистические методы контроля качества услуг. Контроль соблюдения технологических норм. Описание методов контроля качества. Значение контроля качества, его место в оценке соответствия. Государственный и муниципальный контроль качества: сфера применения, правовая база, органы государственного контроля и их полномочия.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Методы контроля качества туристских услуг.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Организация контроля качества туристских услуг Понятие, сущность и методы оценки качества обслуживания на туристских предприятиях. Понятие качества туристского обслуживания. Формы и методы оценки качества туристских услуг. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых туристских услуг. Особенности качества туристских услуг.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Организация контроля качества туристских услуг.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	12	12
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	24	24
Самостоятельная работа студента (СР)	41	41
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	41	41
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	40	40
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации.	6	2	4	0	7	4
2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	6	2	4	0	7	4
3	Стандартизация в зарубежных странах.	6	2	4	0	7	4
4	Стандартизация туристских услуг	6	2	4	0	7	4
5	Методы контроля качества туристских услуг	6	2	4	0	7	4
6	Организация контроля качества туристских услуг	6	2	4	0	6	4
Итого:			12	24	0	41	24

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	89	89
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	89	89
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	10	10
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Основы стандартизации и сертификации: сущность и содержание стандартизации и сертификации.	7	2	0	0	15	4
2	Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	7	0	0	0	15	4
3	Стандартизация в зарубежных странах.	7	0	0	0	15	4
4	Стандартизация туристских услуг	7	0	2	0	15	4
5	Методы контроля качества туристских услуг	7	0	0	0	15	4
6	Организация контроля качества туристских услуг	7	0	2	0	14	4
Итого:			2	4	0	89	24

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Курочкина А. Ю. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 172 с. - ISBN 978-5-534-07316-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-490422>

2. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. Мотышиной М. С. - Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 282 с. - ISBN 978-5-534-10440-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-498957>

Дополнительная литература:

1. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-492676>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. Учебник и практикум для вузов / Ефремова М. В. - Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского (г. Нижний Новгород), 2022 г. - 350 с. - ISBN 978-5-534-12253-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-495766>

3. ОСНОВЫ ТУРИЗМА. Учебник для вузов / Стахова Л. В. - Российский государственный университет туризма и сервиса (пгт. Черкизово), 2022 г. - 327 с. - ISBN 978-5-534-14912-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-turizma-485437>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база

данных. - Режим доступа: ar.ch.neison.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.ur-pro.ru>. - Текст: электронный

9. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

10. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

11. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный

12. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

13. Живая карта: все о туризме, отдыхе и путешествиях [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.2t.ru>. - Текст: электронный

14. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

15. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

16. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rosпотребнадзор.ru>. - Текст: электронный

17. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

18. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с

возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Коллоквиум / Проект №1

Вопросы для обсуждения:

1. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов.
2. Этапы разработки государственного стандарта.
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов.
4. Права и обязанности государственных инспекторов.
5. Правила проведения госнадзора.

6. Британский институт стандартов.
7. Международные организации по стандартизации.
8. Принципы ИСО.
9. Организационная структура ИСО.
10. Организационная структура МЭК.
11. Принципы МЭК.

Коллоквиум / Проект №2

Вопросы для обсуждения:

1. Основные элементы системы контроля качества услуг.
 2. Контроль качества услуг.
 3. Статистические методы контроля качества услуг.
 4. Контроль соблюдения технологических норм.
 5. Описание методов контроля качества.
 6. Методы, используемые в стандартизации.
 7. Описание общенаучных методов.
 8. Специфические методы стандартизации.
 9. Симплификация и стандартизация туристских услуг.
- Унификация в стандартизации.

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №1

Вопросы для обсуждения:

1. Основные функции BSI.
2. Состав BSI.
3. Немецкий институт стандартов.
4. Члены DIN.
5. Принципы деятельности немецкой национальной организации по стандартизации

Собеседование, опрос /Контрольная работа №1

1. Понятие и сущность туристских услуг.
2. Методы оценки качества обслуживания в туристских предприятиях.
3. Понятие качества обслуживания.
4. Формы и методы оценки качества туристских услуг.
5. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых туристских услуг.

Собеседование, опрос /Контрольная работа №2

1. Основные элементы системы контроля качества услуг.
 2. Контроль качества услуг.
 3. Статистические методы контроля качества услуг.
 4. Контроль соблюдения технологических норм.
- Описание методов контроля качества.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Деловая игра на знание основ классификации средств размещения.

Учащиеся делятся на две группы.

Одна группа является владельцем средства размещения (международной гостиницы).

Вторая группа выступает аттестационной комиссией.

Владельцы средства размещения заполняют заявку на проведение процедуры аттестации средства размещения. Направляют заявку в аттестационную комиссию.

Далее в игру вступает вторая группа - аттестационная комиссия. Их деятельность заключается в оценке средства размещения минимальным требованиям.

Затем проводится балльная оценка средства размещения.

По итогам работы рассчитывается балл.

На основании этого определяется категория средства размещения. Комиссия заполняет необходимую документацию и выдает сертификат категории. Определяет срок действия сертификата.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Общие и более узкие цели стандартизации.
3. Уровни стандартизации.
4. Объекты и основные задачи стандартизации.
5. Принципы стандартизации.
6. Методы, используемые в стандартизации.
7. Исторические основы развития стандартизации в России.
8. Нормативные документы по стандартизации.
9. Нормативные документы по стандартизации в РФ.
10. Применение нормативных документов и характер их требований.
11. Обязательные требования к объекту стандартизации в туристской сфере.
12. Основные принципы и цели технического регулирования.
13. Общероссийские классификаторы.
14. Виды стандартов.
15. основополагающие стандарты.
16. Органы и службы по стандартизации.
17. Функции Росстандарта России.
18. Технические комитеты по стандартизации и их основные функции.
19. Порядок разработки стандартов.
20. Понятие и социальное значение услуг.
21. Туристские услуги и их структура.
22. Виды туров.
23. Гостиничные услуги и их стандартизация.
24. Классификация средств размещения.
25. Этапы классификации средств размещения.
26. Международные организации, разрабатывающие стандарты.
27. Сущность и содержание сертификации.

28. Основные принципы сертификации.
29. Основные объекты и цели сертификации.
30. История развития сертификации.
31. Документы по проведению работ в области сертификации.
32. Органы сертификации.
33. Системы обязательной сертификации.
34. Функции Госстандарта России в рамках системы сертификации.
35. Системы добровольной сертификации.
36. Цели и объекты сертификации в сфере услуг.
37. Сертификация туристских услуг.
38. Схемы сертификации туристских услуг.
39. Этапы проведения сертификации туристско-экскурсионных услуг.
40. Методы оценки качества обслуживания в туристских предприятиях.
41. Понятие качества обслуживания.
42. Формы и методы оценки качества туристских услуг.
43. Нормативные документы, регулирующие качество предоставляемых туристских услуг.
44. Основные элементы системы контроля качества услуг.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Разработайте политику в области качества для предприятия, относящегося к сфере туризма. Выбор организации (туристская фирма, средство размещения, предприятие общественного питания) и разработка политики данной организации в области качества с учетом направления ее деятельности.
2. Определите показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.
3. Определите категорию гостиниц в следующих примерах:
 Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Составить схему сертификации туристских услуг.
2. Дайте характеристику деятельности туристского предприятия и услуг (по выбору студента). Установите основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности.
3. Составьте схему этапов проведения сертификации туристско-экскурсионных услуг.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ОПК-3 ОПК-7	Знает основы стандартизации и сертификации в туризме Знает стандарты безопасности обслуживания потребителей и охрану труда на предприятии	30

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Международный туризм"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.29 Управление качеством услуг в туризме

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сфор-мированные дисциплиной)	ОПК-3 ОПК-7	Умеет осуществлять контроль качества туристских услуг Владеет методами контроля качества туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами Умеет применять стандарты безопасности обслуживания потребителей и правила охраны труда на предприятии Владеет технологией обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сфор-мированные дисциплиной)	ОПК-3 ОПК-7	Умеет осуществлять контроль качества туристских услуг Владеет методами контроля качества туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами Умеет применять стандарты безопасности обслуживания потребителей и правила охраны труда на предприятии Владеет технологией обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг.	40