

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:58  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

*Л.П. Богданова* Л.П. Богданова

«1» *сентября* 2019г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель д.э.н., проф. Яковлева С.И.

*Яковлева*

Тверь, 2019

## **I. Аннотация**

### **1. Цели и задачи дисциплины**

Цель: формирование у студентов системы знаний об управлении качеством в туризме, методологических основах управления качеством, практических навыков в области управления качеством.

Задачи дисциплины: изучение теоретических и методических основ формирования, сертификации, оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества в туризме.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Управление качеством услуг в туризме» входит в состав число курсов по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Содержание данной дисциплины, читаемой студентам 4 курса, особенно актуально в связи с тем, что деятельность по улучшению качества туристского продукта за счет использования новейших подходов к управлению качеством позволяет повысить конкурентоспособность туристских организаций.

Данная дисциплина базируется на знаниях и умениях, полученных студентам в ходе изучения дисциплин обязательной части учебного плана «Экономика туризма», «Менеджмент в туризме», «Маркетинг в туризме», «Правовое обеспечение в туризме», а также дисциплины вариативной части учебного плана «Стандартизация, сертификация, лицензирование в туристской индустрии». Знания, умения и навыки, приобретаемые в ходе изучения дисциплины, используются студентами при написании выпускной квалификационной работы.

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Управление качеством услуг в туризме»:

- Иметь представление о сущности и содержании туристских услуг, об основных видах услуг в сфере туризма.

- Знать основы менеджмента в туристской деятельности; основные документы, регламентирующие ответственность туристских организаций за качество предоставляемых услуг.
- Владеть навыками работы с основными документами по организации работы турфирмы, по предоставлению клиентам набора услуг, по организации обслуживания туристов.

**4. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 6 семестр), в том числе:**

**контактная работа:** лекции – 30 час., практические занятия – 15 час.;

**контактная внеаудиторная работа:** –

**самостоятельная работа:** – 63 час.

**5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

<b>Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
<b>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>	<b>ПК-4.2</b> – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
	<b>ПК-4.3</b> – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

**6. Форма промежуточной аттестации – зачет.**

**7. Язык преподавания – русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятел ьная работа, в том числе контроль (час.)
		Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	
<b>Тема 1.</b> Управление качеством услуг в туризме: факторы, история, принципы	12	6	2		4
<b>Тема 2.</b> Устойчивое развитие туризма (устойчивый туризм)	12	4	2		6
<b>Тема 3.</b> Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристских услуг	25	6	3		16
<b>Тема 4.</b> Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме	36	10	4		22
<b>Тема 5.</b> Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами туризма	23	4	4		15
<b>ИТОГО</b>	108	30	15		63

**III. Образовательные технологии**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии

<b>Тема 1.</b> Управление качеством услуг в туризме: факторы, история, принципы	Лекция и практическая работа	Технологии развития критического мышления Информационные технологии
<b>Тема 2.</b> Устойчивое развитие туризма (устойчивый туризм)	Лекция и практическая работа	Дискуссионные технологии Информационные технологии
<b>Тема 3.</b> Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристских услуг	Лекция и практическая работа	Технологии развития дизайн-мышления Дискуссионные технологии Информационные технологии
<b>Тема 4.</b> Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме	Лекция и практическая работа	Игровые технологии Технологии развития дизайн-мышления Дискуссионные технологии Информационные технологии
<b>Тема 5.</b> Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами туризма	Лекция и практическая работа	Игровые технологии Технологии развития критического мышления Дискуссионные технологии Информационные технологии

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

##### **Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и проверки сформированности компетенций ПК-4**

**ПК-4.** Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

ПК-4.2 – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
Тест. Развитие деятельности по обеспечению качества включает пять основных этапов. Соответствие этапов и особенностей формирования системы управления качеством. Записать выбранные буквы под	<i>Критерии оценивания:</i> знает основные этапы и особенности развития деятельности по обеспечению

соответствующими цифрами. Ответ:

	Этапы		Особенность
1)	Система Фредерика Уинслоу Тейлора (1905 г.)	А)	качество определяется соответствием стандартам и стабильностью технологических процессов
2)	статистическое управление качеством, 1924 г.	Б)	качество как удовлетворение требований общества, акционеров, потребителей, сотрудников.
3)	Концепция тотального (всеобщего) управления качеством – TQC, предложена Армандом Фейгенбаумом в 1950-е гг.	В)	качество рассматривается как соответствие рыночным требованиям, сертификация
4)	Управление качеством на основе международных стандартов менеджмента качества ИСО серии 9000, 1970–1980 гг.	Г)	системный подход к управлению качеством как соответствие стандартам
5)	Всеобщий менеджмент качества – TQM (1989 г.)	Д)	качество предполагает удовлетворение, как требований потребителей, так и сотрудников

качества, правильно решает тест – 2 балла

### 1. Установить соотношение менеджмента качества и управления качеством (см. рис.)

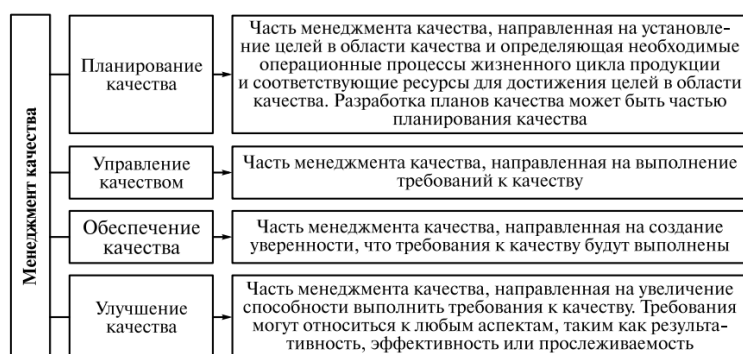


Рис. 1.2. Термины и их определения, относящиеся к менеджменту качества

Рис. см. в кн.: Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для студентов высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2010 и 2015. С. 15. [http://www.academia-moscow.ru/ftp\\_share/\\_books/fragments/fragment\\_12918.pdf](http://www.academia-moscow.ru/ftp_share/_books/fragments/fragment_12918.pdf)

**Верно ли дано определение?** Аргументируйте ответ. Ваше или иное определение.

Управление качеством туристических услуг (продукции)

представляет собой **процесс**, включающий выявление характера и объема **потребностей** в продукции, оценку фактического уровня ее **качества**, разработку, выбор и реализацию мероприятий по **обеспечению** запланированного уровня **качества** продукции.

См. <http://sisupr.mrsu.ru/2011-1/PDF/Kubasova.pdf>

*Пояснения:*

Термины по управлению качеством в сфере услуг зафиксированы в ГОСТ Р 50646 (раздел 3.3) и ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Понятие: **требование** – **потребность** или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Требование может кроме перечисленных объектов относиться к потребителям и другим заинтересованным сторонам в деятельности организации (владельцам, работникам организации, банкирам, ассоциации или обществу)

*Критерии оценивания:* имеет системное представление о менеджменте качества и месте управления качеством в этой системе, аргументирует толкование термина – 5 баллов

<p><b>Задание.</b> Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE: анализ требований потребителей к качеству обслуживания в туризме (обзор публикаций). Назвать и/или отметить <b>основные требования</b>. (архив номеров с 2006 г. <a href="https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/">https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/</a>) - читаем выпуски 2019 года, и ищем публикации/сообщения об инновациях в сфере сервиса и маркетинга туризма <b>для управления качеством услуг</b>. Ответы записывать в табл.2 Таблица 2. Основные требования потребителей к качеству услуг в туризме (по информации сообщений в журнале и свои рассуждения/представления)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Назвать и/или отметить основные требования</b> <input checked="" type="checkbox"/> - символ переносите копией</li> </ul> <table border="1" data-bbox="225 667 997 1077"> <thead> <tr> <th rowspan="2">№</th> <th rowspan="2">Характеристики качества услуг в туризме</th> <th colspan="4">Услуги в туризме</th> </tr> <tr> <th>Транспорт</th> <th>Размещение</th> <th>Экскурсии</th> <th>Питание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Комфортность</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Безопасность</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Разнообразие</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Культура обслуживания</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Скорость (своевременность, быстро)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	№	Характеристики качества услуг в туризме	Услуги в туризме				Транспорт	Размещение	Экскурсии	Питание	1	Комфортность	<input checked="" type="checkbox"/>				2	Безопасность	<input checked="" type="checkbox"/>				3	Разнообразие					4	Культура обслуживания					5	Скорость (своевременность, быстро)					6						7						<p><i>Критерии оценивания:</i> самостоятельно находит в публикациях характеристики качества услуг в туризме – 5 баллов, дополняет свои характеристики – 5 баллов,</p>
№			Характеристики качества услуг в туризме	Услуги в туризме																																																	
	Транспорт	Размещение		Экскурсии	Питание																																																
1	Комфортность	<input checked="" type="checkbox"/>																																																			
2	Безопасность	<input checked="" type="checkbox"/>																																																			
3	Разнообразие																																																				
4	Культура обслуживания																																																				
5	Скорость (своевременность, быстро)																																																				
6																																																					
7																																																					
<p><b>Тест.</b> Семь принципов управления качеством, на которых основаны стандарты ISO 9000, ISO 9001 и другие соответствующие стандарты управления качеством. Назвать принцип менеджмента качества (QMP), в котором основной задачей управления качеством является удовлетворение требований клиентов и стремление превзойти ожидания клиентов</p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> знает 7 принципов менеджмента качества, точно называет главный принцип – 2 балла</p>																																																				
<p><b>Тестовый вопрос:</b> Как различаются две популярные рейтинговые системы: фокусированная и дифференцированная? Привести примеры других популярных рейтинговых систем оценки качества обслуживания.</p> <table border="1" data-bbox="225 1599 997 1809"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Рейтинговые системы</th> <th></th> <th>Места оценки</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Звезды Michelin (фокусированная)</td> <td>А</td> <td>рестораны</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Обзоры Forbes (дифференцированная)</td> <td>Б</td> <td>отели</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>В</td> <td>курорты</td> </tr> </tbody> </table>	№	Рейтинговые системы		Места оценки	1	Звезды Michelin (фокусированная)	А	рестораны	2	Обзоры Forbes (дифференцированная)	Б	отели			В	курорты	<p><i>Критерии оценивания:</i> имеет четкое представление о двух популярных рейтинговых системах (в том числе решает тест), приводит свои примеры – 10 баллов</p>																																				
№	Рейтинговые системы		Места оценки																																																		
1	Звезды Michelin (фокусированная)	А	рестораны																																																		
2	Обзоры Forbes (дифференцированная)	Б	отели																																																		
		В	курорты																																																		

ПК-4.3 – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

<p>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков</p>	<p>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</p>
<p><b>Тест.</b> Содержание понятия «качество» в сфере туризма:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качество – это правильно определенные потребности клиентов.</li> <li>2. Качество – это правильно оказанные услуги.</li> <li>3. Качество – это постоянство.</li> </ol> <p><i>Выбрать содержательные характеристики понятия «качество», в которых отражен производственный (процессный) подход/принцип менеджмента качества (4 QMP)</i></p>	<p>Критерии оценивания: даёт точный ответ – 1 балл</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тема: Переход России на оценку качества услуг всех отелей с помощью звёзд: Закон и постановление 2019 г.</li> </ol> <p><b>Федеральный закон</b> от 05.02.2018 № 16-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии".URL:  <a href="http://publication.pravo.gov.ru/File/GetFile/0001201802050042?type=pdf">http://publication.pravo.gov.ru/File/GetFile/0001201802050042?type=pdf</a></p> <p><b>Проект Постановления</b> Правительства Российской Федерации "Об утверждении положения о классификации гостиниц" (подготовлен Минкультуры России 12.03.2018). URL:  <a href="http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56647199/">http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56647199/</a></p> <p><b>Задание:</b> познакомиться с положениями Закона и Постановления. В Постановлении есть классификация гостиниц – 11 типов. Знать, узнавать по описаниям, подобрать примеры гостиниц своего региона (2-3 примера) и установить их тип по описанию на сайтах.</p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> знает <b>новый</b> классификатор гостиниц, имеет четкое представление о каждом типе (и вариантах), находит в Интернете источники и информацию, достаточную для определения типа гостиницы любого региона страны (на выбор) – 5 баллов</p>
<p><b>Тема:</b> Классические примеры мероприятий управления качеством услуг (<i>Hilton</i>)</p> <p><b>Вопрос:</b> назовите основные виды работ (из 3-х основных) компании в процессе управления качеством услуг</p> <p>Главным, что принесло успех <i>сети отелей Hilton</i>, были инновации в области сервиса и маркетинга:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) «Звездная» градация отелей по аналогии с коньяком — чем больше звезд, тем выше уровень отеля (предложил Конрад Хилтон)</li> <li>2) Корпорация первой установила специализированные киоски сувениров и подарков (торговая сеть Hilton Country Store).</li> <li>3) Изучение потребностей и пристрастия своих именитых клиентов.</li> <li>4) Тщательный сбор информации о конкурентах.</li> <li>5) Открытие специализированных отелей в аэропортах (с 1959)</li> <li>6) Впервые (с 1994) все объекты гостиничной сети были оборудованы устройствами автоматического открывания, закрывания, запираания и блокировки входных дверей.</li> <li>7) Система поощрения постоянных клиентов и система общенационального клубного курортного отдыха.</li> <li>8) Революция на рынке гостиничных услуг - совместный проект морского круизного отдыха с компанией Festival Cruise.</li> </ol>	<p><i>Критерии оценивания:</i> знаком с опытом управления качеством компании Хилтон, понимание назначения и сущность основных мероприятий, точно выбирает основные из них – 5 баллов</p>



<p>9) компания первой среди гостиничных операторов внедрила систему франчайзинга (с 1965)</p> <p>10) Hilton Hotels первой в мировом гостиничном бизнесе внедрила информационно-справочную систему Hiltron (1973)</p> <p>11) первой в отрасли открыла интернет-портал <a href="http://www.hilton.com">www.hilton.com</a> и при поддержке компании American Express собственную систему кредитных карт Hilton Optima</p> <p>12) В 2002 г. империя Хилтона стала одним из инициаторов создания единой системы сетевого бронирования WorldRes</p> <p>13) интеграция гостиничного бизнеса Hilton в соседнюю сферу — игорную индустрию (с 1960-х гг.)</p> <p>14) У компании несколько брендов: Hampton by Hilton (отели эконом-класса), Hilton Garden Inn (отели среднего уровня), DoubleTree (бренд высококачественных отелей) и Hilton (отели наивысшего качества)</p>	
<p><b>Задание:</b> проверить интерактивный каталог стандартов ISO/TC 228 Туризм и сопутствующие услуги»: <a href="https://www.iso.org/ru/committee/375396/x/catalogue/p/1/u/0/w/0/d/0">https://www.iso.org/ru/committee/375396/x/catalogue/p/1/u/0/w/0/d/0</a>. Ответить на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какова тематика стандартов по видам туризма?</li> <li>2. Стандарты каких видов туризма отменены и почему (аргументируйте свой ответ)?</li> <li>3. Какие сейчас разрабатываются?</li> </ol>	<p><i>Критерии оценивания:</i> самостоятельно работает с каталогом, анализирует стандарты по категориям и отраслям, делает правильный вывод о современном состоянии разработок и актуальных стандартах (отраслевых), аргументирует актуальность – 5 баллов</p>
<p><b>Тема:</b> Особенности управления качеством услуг в туризме: зарубежный опыт (на примере одной страны) и уроки для России. Найти информацию и представить её в форме синквейна (пятистопорочника)</p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> находит актуальную информацию, грамотно составляет синквейн – 10 баллов</p>

### **Вопросы для самостоятельной подготовки к зачету по курсу «Управление качеством услуг в туризме»**

1. Понятие «управление качеством туристских услуг», место в системе менеджмента качества.
2. Развитие деятельности по обеспечению качества включает пять основных этапов. Соответствие этапов и особенностей формирования системы управления качеством.
3. Совершенствование правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии РФ.
4. Новая классификации объектов туристской индустрии РФ (2019).
5. Классические примеры мероприятий управления качеством услуг (международный опыт, например, известных компаний).
6. Формирование системы управления качеством услуг в туризме.

7. 7 принципов управления качеством = Quality management principles (QMP). Привести конкретные примеры реализации этих принципов в туризме: назвать мероприятия, их сущность.
8. Стандарты качества обслуживания.
9. Особенности управления качеством услуг в туризме: зарубежный опыт (на примере одной страны) и уроки для России. Найти информацию и представить её в форме синквейна (пятисторочника)
10. Классы обслуживания в туризме.
11. Рейтинговые системы оценки качества обслуживания: фокусированная и дифференцированная
12. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.
13. Заполнить карточку туриста зарубежной страны, на выбор (по примеру карточки с требованиями к комфорту китайского туриста).
14. Методы определения удовлетворенности потребителей услугами туризма. Карточка «голос туриста». Заполнить на примере туристов одной зарубежной страны.

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **1) Рекомендуемая литература:**

#### **а) основная литература:**

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме: учеб. пособие : учеб. пособие для студентов вузов / Баумгартен Леонид Владимирович; Л.В.Баумгартен. - Москва: КноРус, 2015. - 284 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 281-284. - ISBN 978-5-406-03834-5.  
[http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=53302](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53302)
2. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. Учебник/ И.И. Ополченцев; Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт. 2008. – 246 с. – (Профессиональное туристское образование). URL: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>
3. Яковлева С.И. Управление качеством услуг в туризме: Материалы к лекциям и практическим работам. Тверь, 2019 (открыто в личном кабинете студентов).

#### **б) дополнительная литература**

1. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>
2. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие. — Электрон. текстовые данные. — Белгород: Белгородский

государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2010. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28342.html>

## 2) Программное обеспечение

### а) Лицензионное программное обеспечение

ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014  
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

### б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader XI – бесплатно

Vilko 3.4 – бесплатно

Google Chrome – бесплатно

Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно

Notepad++ - бесплатно

OpenOffice – бесплатно

QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно

WinDjView 2.1 – бесплатно

## 3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- Журнал «Менеджмент качества» <http://www.grebennikoff.ru/product/35/>
- Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE [WWW.TTG-RUSSIA.RU](http://WWW.TTG-RUSSIA.RU) (архив номеров с 2006 г.): <https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/>
- BusinessTravel: архив журнала (2010-2019): [http://www.bt-magazine.ru/journal\\_archive/list.html](http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/list.html)
- Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»:  
<http://www.mavriz.ru/articles/2007/2/4750.html>
- ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования
- Дата введения 2018-06-01 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50690-2000. URL:  
[http://allgosts.ru/03/080/gost\\_r\\_50690-2017.doc](http://allgosts.ru/03/080/gost_r_50690-2017.doc)
- Всероссийской организации качества: <http://www.ria-stk.ru/vok/>. Сайт Всероссийской организации качества: [www.mirq.ru](http://www.mirq.ru)
- Стандарты и качество: <http://www.ria-stk.ru/>
- ИСО - Международная организация по стандартизации. Разработчик и издатель международных стандартов: <https://www.iso.org/ru/home.html>
- Проект Постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении положения о классификации гостиниц" (подготовлен Минкультуры России 12.03.2018):  
<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56647199/>

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

- 1) **В личном кабинете студента** для каждого занятия разработаны задания с рекомендациями и количеством мах баллов (раздел «Задания»), тесты (раздел «Контрольные работы»), в разделе «Программа обучения» представлены для скачивания учебные пособия, Интернет-ресурсы.
- 2) Для **самостоятельной работы** по курсу «Управление качеством услуг в туризме» студентов могут быть предложены **следующие темы**:
  1. Глобальные тренды туризма и характеристика современного туриста как новые условия развития туриндустрии
  2. Технологические тренды, способные изменить путешествия в XXI веке
  3. Четыре сценария развития мировой туриндустрии в ближайшие 5–7 лет.
  4. Система понятий в области управления качеством услуг в туризме.
  5. Виды (2) и типы (4) качества.

6. Показатели качества.
7. Категории качества туристских услуг.
8. Примеры мероприятий управления качеством услуг.
9. 14 ключевых принципов качества Деминга.
10. Принципы, определяющие качество, по Фейгенбауму.
11. Примеры реализации принципов управления качеством в туризме.
12. Роль стандартов в разработке технологий в области управления качеством услуг в туризме.
13. Система туристских стандартов РФ нового поколения.
14. Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристских услуг.
15. Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме (вид туризма – на выбор).
16. Классы обслуживания в туризме (услуги – на выбор).
17. Рейтинговые системы оценка качества обслуживания.
18. Изучение потребительского спроса (с оценкой качества услуг в туризме).
19. Опыт качественного экскурсионного обслуживания (примеры разных стран).
20. Современные российские стандарты туристских услуг.
21. Анализ требований туристов разных регионов (и стран) мира.

### 3) Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

#### Задания для проверки сформированности компетенции ПК-4

**ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий**

ПК-4.2 – Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (примеры для экзамена)	Вид и способ проведения промежуточно й аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания (рейтинговые баллы)
<p><b>Тема:</b> Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.  <b>Задание:</b> Найти Интернет-ресурсы с материалами о понимании комфорта (основных элементов) и запросах туристов разных регионов (и стран) мира.</p>	<p><i>Письменный: кейс</i></p>	<p><i>Критерии оценивания:</i>  понимает ключевое значение</p>

Подобрать тексты, фотографии, инфографику и др.			комфорта в создании качественной услуги в туризме, находит интересную информацию о запросах туристов разных регионов (и стран) мира – 5 баллов																							
<p><b>Задание:</b> Заполнить карточку туриста зарубежной страны, на выбор (по примеру)</p> <p style="text-align: center;"><b>Требования китайских туристов</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Требования потребителей</th> <th style="width: 50%;">Основные элементы комфорта</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Наличие</td> <td>блюды китайского завтрака</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Бытовой комфорт</td> </tr> <tr> <td>чайного набора в номере</td> </tr> <tr> <td>электрических розеток или переходников, подходящих под стандарт КНР</td> </tr> <tr> <td>тапочек</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">возможности</td> <td>указатели на китайском языке, информационные материалы на стойке ресепшн, сайт отеля, меню в ресторане, переведенные на китайский, телевизионные каналы, транслирующие фильмы и программы на родном для туристов языке</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Информационный комфорт</td> </tr> <tr> <td>бесплатного Wi-Fi в гостинице</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Выбор</td> <td>расплачиваться картами China UnionPay</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Экономический комфорт</td> </tr> <tr> <td>Социальный аспект</td> <td>наибольшей популярностью у туристов из КНР пользуются 3-х и 4-звездочные гостиницы, редко выбирают для проживания модели и хостелы и редко используют формат «все включено»</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Обязательные элементы программы</td> <td>Предпочитают отдыхать группами (семьи, друзья, пары)</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Социальный комфорт</td> </tr> <tr> <td></td> <td>осмотр достопримечательностей страны пребывания</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Требования потребителей	Основные элементы комфорта	Наличие	блюды китайского завтрака	Бытовой комфорт	чайного набора в номере	электрических розеток или переходников, подходящих под стандарт КНР	тапочек	возможности	указатели на китайском языке, информационные материалы на стойке ресепшн, сайт отеля, меню в ресторане, переведенные на китайский, телевизионные каналы, транслирующие фильмы и программы на родном для туристов языке	Информационный комфорт	бесплатного Wi-Fi в гостинице	Выбор	расплачиваться картами China UnionPay	Экономический комфорт	Социальный аспект	наибольшей популярностью у туристов из КНР пользуются 3-х и 4-звездочные гостиницы, редко выбирают для проживания модели и хостелы и редко используют формат «все включено»	Обязательные элементы программы	Предпочитают отдыхать группами (семьи, друзья, пары)	Социальный комфорт		осмотр достопримечательностей страны пребывания		<p><i>Письменный кейс</i></p>	<p><i>Критерии оценивания:</i> знает и понимание методик оценки потребностей туристов, находит исходную информацию и самостоятельно заполняет «карточку туриста», анализирует и делает вывод о специфике требований – 10 баллов</p>
Требования потребителей	Основные элементы комфорта																									
Наличие	блюды китайского завтрака	Бытовой комфорт																								
	чайного набора в номере																									
	электрических розеток или переходников, подходящих под стандарт КНР																									
	тапочек																									
возможности	указатели на китайском языке, информационные материалы на стойке ресепшн, сайт отеля, меню в ресторане, переведенные на китайский, телевизионные каналы, транслирующие фильмы и программы на родном для туристов языке	Информационный комфорт																								
	бесплатного Wi-Fi в гостинице																									
Выбор	расплачиваться картами China UnionPay	Экономический комфорт																								
Социальный аспект	наибольшей популярностью у туристов из КНР пользуются 3-х и 4-звездочные гостиницы, редко выбирают для проживания модели и хостелы и редко используют формат «все включено»																									
Обязательные элементы программы	Предпочитают отдыхать группами (семьи, друзья, пары)	Социальный комфорт																								
	осмотр достопримечательностей страны пребывания																									

посещения страны	попробовать блюда местной кухни			
	сделать покупки			

ПК-4.3 – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (примеры для экзамена)		Вид и способ проведения промежуточной аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания (рейтинговые баллы)										
<p><b>Задание.</b> Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE: обзор публикаций по вопросам управления качеством услуг в туризме (архив номеров с 2006 г. <a href="https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/">https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/</a>) - читаем выпуски 2018 года, и ищем публикации/сообщения об инновациях в сфере сервиса и маркетинга туризма <b>для управления качеством услуг</b>. Ответы записывать в табл.</p> <p>Таблица 1. Примеры методов и мероприятий управления качеством услуг</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">№</th> <th rowspan="2">Элементы управления качеством услуг в туризме</th> <th colspan="2">Примеры методов и мероприятий управления качеством услуг (выпуск журнала - №, год, страница)</th> </tr> <tr> <th>«вырезка» из сообщения</th> <th>Сущность методов и мероприятий (сформулировать самостоятельно)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		№	Элементы управления качеством услуг в туризме	Примеры методов и мероприятий управления качеством услуг (выпуск журнала - №, год, страница)		«вырезка» из сообщения	Сущность методов и мероприятий (сформулировать самостоятельно)					Письменный: кейс	Критерии оценивания: самостоятельно работает с текстами журнала, выбирает информацию по заданной теме, узнает/выявляет элементы управления качеством услуг в туризме самостоятельно формулирует сущность методов и мероприятий управления качеством услуг – 5 баллов
№	Элементы управления качеством услуг в туризме			Примеры методов и мероприятий управления качеством услуг (выпуск журнала - №, год, страница)									
		«вырезка» из сообщения	Сущность методов и мероприятий (сформулировать самостоятельно)										
<p>Тема. Формирование системы управления качеством услуг в туризме Задание: 1. Прочитать параграфы 1.4-1.5 в <a href="#">конспекте лекций</a>: Формирование системы управления качеством услуг в туризме. 2. Знать 7 принципов управления качеством = Quality management principles (QMP). Привести конкретные примеры реализации этих принципов в туризме: назвать мероприятия, их сущность. Пояснение: использовать статьи журнала:</p>		Письменный: кейс	Критерии оценивания: самостоятельно работает с текстами журнала, выбирает информацию по заданной теме, находит статьи										

<ul style="list-style-type: none"> <li>• BusinessTravel: архив журнала (2010-2019): <a href="http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/list.html">http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/list.html</a></li> <li>• №1   Январь - март 2019 <a href="http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/51.html">http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/51.html</a></li> <li>• Журнал «Маркетинг в России и за рубежом» <a href="http://www.mavriz.ru/articles/2007/2/4750.html">http://www.mavriz.ru/articles/2007/2/4750.html</a></li> </ul>		(фрагменты) по всем и/или основным принципам управления качеством, примеры эффективных мероприятий и формулирует их сущность – 5 баллов
---	--	---

#### 4) Требования к рейтинг-контролю

Наименование разделов и тем (по модулям)	Виды работы обучающихся	Рейтинговые баллы
<b>Модуль 1.</b>	Практические работы в аудитории (работа в компьютерном классе)	<b>50</b>
<b>Тема 1.</b> Управление качеством услуг в туризме: факторы, история, принципы	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами	<b>10</b>
<b>Тема 2.</b> Устойчивое развитие туризма (устойчивый туризм)	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами	<b>10</b>
<b>Тема 3.</b> Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристских услуг	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами, разработка презентации	<b>30</b>
<b>Модуль 2.</b>	Практические работы в аудитории (работа в компьютерном классе)	<b>50</b>
<b>Тема 4.</b> Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами, тесты и тренинги	<b>30</b>
<b>Тема 5.</b> Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами туризма	Работа с учебным пособием и интернет-ресурсами, тренинги, разработка проектов (на примере страны)	<b>20</b>
<b>Всего</b>		<b>100</b>



## VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2)	Учебная мебель	

### Помещения для самостоятельной работы:

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRU Corp 510 15-	Adobe Reader XI – бесплатно ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014 Bilko 3.4 – бесплатно Google Chrome – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14 Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017 Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) –

	<p>2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Сканер Plustek OpticPro A320 Учебная мебель</p>	<p>бесплатно Notepad++ - бесплатно OpenOffice – бесплатно QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно WinDjView 2.1 - бесплатно</p>
--	--	---

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			