

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.07.2025 12:50:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

УП: 43.03.02 Туризм
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:

Руководитель ООП

 Л.П. Богданова

«19» мая 2025 г.



Рабочая программа дисциплины

Управление качеством услуг в туризме

Закреплена за кафедрой:	Ботаники
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Семестр:	8

Программу составил(и):

д-р экон. наук, проф., Яковлева Светлана Ивановна

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

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

Задачи :

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

Экономика туризма

Маркетинг в туризме

Стандартизация и сертификация в туризме

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Проектирование туров

Реклама в туризме

Мотивация потребителей туристских услуг

Технологии и организация гостиничных услуг

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	63

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

ПК-4.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	8

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Управление качеством услуг в туризме: факторы, история, принципы				
1.1	Основные понятия и термины	Лек	8	6	
1.2	Основные концепции системы управления (авторы, сущность)	Пр	8	2	
1.3	История формирования системы управления качеством услуг	Ср	8	4	
	Раздел 2. Тема 2. Устойчивое развитие туризма (устойчивый туризм)				
2.1	Концепция устойчивого туризма	Лек	8	4	
2.2	Программы ООН	Пр	8	2	
2.3	Медленный туризм: условия обслуживания	Ср	8	6	
	Раздел 3. Тема 3. Опыт России и зарубежных стран в формировании национальной системы управления качеством туристских услуг				
3.1	Система управления качеством услуг в туризме: обзор национальных практик	Лек	8	6	
3.2	Разработка синквейна на примере национальных систем управления качеством услуг в туризме	Пр	8	3	
3.3	Сравнительный анализ национальных систем управления качеством услуг в туризме	Ср	8	16	
	Раздел 4. Тема 4. Отраслевые модели управления качеством услуг в туризме				
4.1	Гостиничные услуги	Лек	8	10	
4.2	Классификации гостиниц	Пр	8	4	
4.3	Анализ стандартов, в том числе новых	Ср	8	22	
	Раздел 5. Тема 5. Анализ требований и оценка удовлетворенности потребителей услугами туризма				
5.1	Методики оценки	Лек	8	4	
5.2	Заполнение карточки "голос потребителя"	Пр	8	4	

5.3	Особенности требований к организации услуг для иностранных туристов	Ср	8	15	
-----	---	----	---	----	--

Образовательные технологии

Технологии развития критического мышления

Информационные технологии

Дискуссионные технологии

Технологии развития дизайн- мышления

Дискуссионные технологии

Список образовательных технологий

1	Метод case-study
2	Тренинг
3	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
4	Информационные (цифровые) технологии
5	Технологии развития критического мышления
6	Технологии развития дизайн-мышления

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей 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 качества. Записать выбранные буквы под соответствующими цифрами.

Критерии оценивания: знает основные этапы и особенности развития деятельности по обеспечению качества, правильно решает тест – 2 балла

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

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

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

Задание. Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE: анализ требований потребителей к качеству обслуживания в туризме (обзор публикаций). Назвать и/или отметить основные требования.

(архив номеров с 2006 г. <https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/>) - читаем выпуски 2019 года, и ищем публикации/сообщения об инновациях в сфере сервиса и маркетинга туризма для управления качеством услуг. Ответы записывать в табл.2 Таблица 2. Основные требования потребителей к

качеству услуг в туризме (по информации сообщений в журнале и свои рассуждения/представления)

- Назвать и/или отметить основные требования

Критерии оценивания: самостоятельно находит в публикациях характеристики качества услуг в туризме – 5 баллов, дополняет свои характеристики – 5 баллов,

Тест. 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 Критерии оценивания: знает 7 принципов менеджмента качества, точно называет главный принцип – 2 балла

Тестовый вопрос: Как различаются две популярные рейтинговые системы: фокусирующая и дифференцирующая? Привести примеры других популярных рейтинговых систем оценки качества обслуживания.

Критерии оценивания: имеет четкое представление о двух популярных рейтинговых системах (в том числе решает тест), приводит свои примеры – 10 баллов

№ Рейтинговые системы Места оценки

1 Звезды Michelin

(фокусирующая) А рестораны

2 Обзоры Forbes

(дифференцирующая) Б отели

В курорты

ПК-4.3 – Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания

Тест. Содержание понятия «качество» в сфере туризма:

1. Качество – это правильно определенные потребности клиентов.
2. Качество – это правильно оказанные услуги.
3. Качество – это постоянство.

Выбрать содержательные характеристики понятия

«качество», в которых отражен производственный (процессный) подход/принцип

менеджмента качества (4 QMP)

Критерии оценивания: даёт точный ответ – 1 балл

1. Тема: Переход России на оценку качества услуг всех отелей с помощью звёзд: Закон и постановление 2019 г.

Федеральный закон 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: <http://publication.pravo.gov.ru/File/GetFile/0001201802050042?type=pdf>

Проект Постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении положения о классификации гостиниц" (подготовлен Минкультуры России 12.03.2018). URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56647199/>

Задание: 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.

Критерии оценивания: знает новый 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

Тема: Классические примеры мероприятий управления качеством услуг (Hilton)

Вопрос: назовите основные виды работ (из 3-х основных) компании в процессе управления качеством услуг Главным, что принесло успех сети отелей Hilton, были инновации в области сервиса и маркетинга:

1) «Звездная» градация отелей по аналогии с коньяком — чем больше звезд, тем выше уровень отеля (предложил Конрад Хилтон)

2) Корпорация первой установила специализированные киоски сувениров и подарков (торговая сеть Hilton Country Store).

3) Изучение потребностей и пристрастия своих именитых клиентов.

4) Тщательный сбор информации о конкурентах.

5) Открытие специализированных отелей в аэропортах (с 1959)

6) Впервые (с 1994) все объекты гостиничной сети были оборудованы устройствами автоматического открывания, закрывания, запираения и блокировки входных дверей.

7) Система поощрения постоянных клиентов и система общенационального клубного курортного отдыха.

8) Революция на рынке гостиничных услуг - совместный проект морского круизного отдыха с компанией Festival Cruise.

9) компания первой среди гостиничных операторов внедрила систему франчайзинга (с 1965)

10) Hilton Hotels первой в мировом гостиничном бизнесе внедрила информационно-справочную систему Hiltron (1973)

11) первой в отрасли открыла интернет-портал www.hilton.com и при поддержке компании American Express собственную систему кредитных карт Hilton Optima

12) В 2002 г. империя Хилтона стала одним из инициаторов создания единой системы сетевого бронирования WorldRes

13) интеграция гостиничного бизнеса Hilton в соседнюю сферу — игорную индустрию (с 1960-х гг.)

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)

Критерии оценивания: знаком с опытом управления качеством компании Хилтон, понимание назначения и сущность основных мероприятий, точно выбирает основные из

них – 5 баллов

Задание: проверить интерактивный каталог стандартов ISO/TC 228 Туризм и сопутствующие услуги»: <https://www.iso.org/ru/committee/375396/x/catalogue/p/1/u/0/w/0/d/0>. Ответить на вопросы:

1. Какова тематика стандартов по видам туризма?
2. Стандарты каких видов туризма отменены и почему (аргументируйте свой ответ)?
3. Какие сейчас разрабатываются? Критерии оценивания: 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

Тема: Особенности управления качеством услуг в туризме: зарубежный опыт (на примере одной страны) и уроки для России. Найти информацию и представить её в форме синквейна (пятистопного стиха)

Критерии оценивания: находит актуальную информацию, грамотно составляет синквейн – 10 баллов

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации (См. Прилож.1)

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 промежуточной аттестации

Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания (рейтинговые баллы)

Тема: Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта.

Задание: Найти Интернет-ресурсы с материалами о понимании комфорта (основных элементов) и запросах туристов разных регионов (и стран) мира. Письменный: кейс Критерии оценивания: понимает ключевое значение комфорта в создании качественной услуги в туризме, находит интересную информацию о запросах туристов разных регионов (и стран) мира – 5 баллов

Подобрать тексты, фотографии, инфографику и др.

Задание: Заполнить карточку туриста зарубежной страны, на выбор (по примеру) Письменный: кейс Критерии оценивания: знает и понимает методику оценки потребностей туристов, находит исходную информацию и самостоятельно заполняет «карточку туриста», анализирует и делает вывод о специфике требований – 10 баллов

Требования китайских туристов

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)

баллы)

Задание. Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE: обзор публикаций по вопросам управления качеством услуг в туризме (архив номеров с 2006 г. <https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/>) - читаем выпуски 2018 года, и ищем публикации/сообщения об инновациях в сфере сервиса и маркетинга туризма для управления качеством услуг. Ответы записывать в табл.

Таблица 1. Примеры методов и мероприятий управления качеством услуг
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

Тема. Формирование системы управления качеством услуг в туризме

Задание:

1. Прочитать параграфы 1.4-1.5 в конспекте лекций: 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: Письменный: кейс Критерии оценивания: самостоятельно работает с текстами журнала, выбирает информацию по заданной теме, находит

статьи

- BusinessTravel: архив журнала (2010-2019): http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/list.html

- №1 | Январь - март 2019 http://www.bt-magazine.ru/journal_archive/51.html

- Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
<http://www.mavriz.ru/articles/2007/2/4750.html>

(фрагменты) по всем и/или основным принципам управления качеством, примеры эффективных мероприятий и формулирует их сущность –
5 баллов

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 классификация 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.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

4) Требования к рейтинг-контролю

Наименование разделов и тем (по модулям) - Виды работы обучающихся -
Рейтинговые баллы

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

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Смолькин В. П., Управление качеством услуг в туризме, Ульяновск: УлГУ, 2021, ISBN: , URL: https://e.lanbook.com/book/314546
Л.1.2	Кузьмина С. Н., Тимофеева Е. С., Управление качеством услуг в туризме, Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009, ISBN: 978-5-94047-554-5, URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63857
Л.1.3	Курочкина, Управление качеством услуг, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-10556-8, URL: https://urait.ru/bcode/542276

Л.1.4	Курочкина, Управление качеством услуг, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-07316-4, URL: https://urait.ru/bcode/537384
-------	--

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE WWW.TTG-RUSSIA.RU (архив номеров с 2006 г.): https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/
Э2	ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования. Дата введения 2018-06-01 ВЗАМЕН ГОСТ Р 50690-2000. : http://allgosts.ru/03/080/gost_r_50690-2017.doc
Э3	ИСО - Международная организация по стандартизации. Разработчик и издатель международных стандартов: https://www.iso.org/ru/home.html
Э4	Журнал «Менеджмент качества» : http://www.grebennikoff.ru/product/35/
Э5	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

Перечень программного обеспечения

1	Adobe Acrobat Reader
2	Google Chrome
3	Qgis
4	OpenOffice
5	ОС Linux Ubuntu
6	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
7	Многофункциональный редактор ONLYOFFICE

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	Репозиторий ТвГУ
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
3	ЭБС ТвГУ
4	ЭБС BOOK.ru
5	ЭБС «Лань»
6	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7	ЭБС «ЮРАИТ»
8	СПС "ГАРАНТ"

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
6-118	принтер, компьютеры, доска интерактивная, доска офисная
6-111	компьютеры, сканер

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1) В личном кабинете студента для каждого занятия разработаны задания с рекомендациями и количеством баллов (раздел «Задания»), тесты (раздел «Контрольные работы»), в разделе «Программа обучения» представлены для скачивания учебные пособия, Интернет-ресурсы.

2) Яковлева С.И. Управление качеством услуг в туризме: Материалы к лекциям и практическим работам. Тверь, 2025 (открыто в личном кабинете студентов, ежегодное обновление).

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 классификация 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.

1) 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 промежуточной аттестации	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания (рейтинговые баллы)
Тема: Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта. Задание: Найти Интернет-ресурсы с материалами о понимании комфорта (основных элементов) и запросах туристов разных регионов (и стран) мира. Подобрать тексты, фотографии, инфографику и др.	Письменный: кейс	Критерии оценивания: понимает ключевое значение комфорта в создании качественной услуги в туризме, находит интересную информацию о запросах туристов разных регионов (и стран) мира – 5 баллов

Задание: Заполнить карточку туриста зарубежной страны, на выбор (по примеру)			<i>Письменный кейс</i>	<i>Критерии оценивания:</i> знает и понимание методiku оценку потребностей туристов, находит исходную информацию и самостоятельно заполняет «карточку туриста», анализирует и делает вывод о специфике требований – 10 баллов
Требования китайских туристов				
Требования потребителей		Основные элементы комфорта		
Наличие	блюд китайского завтрака	Бытовой комфорт		
	чайного набора в номере			
	электрических розеток или переходников, подходящих под стандарт КНР			
	тапочек			
	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			
возможности	расплачиваться картами China UnionPay	Экономический комфорт		
Выбор	наибольшей популярностью у туристов из КНР пользуются 3-х и 4-звездочные гостиницы, редко выбирают для проживания модели и hostels и редко используют формат «все включено»			
	Социальный аспект			
Обязательные элементы программы	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)
Задание. Журнал TRAVEL TRADE GAZETTE: обзор публикаций по вопросам управления качеством услуг в туризме (архив номеров с 2006 г. https://www.ttg-russia.ru/leftmenu/magazine/) - читаем выпуски 2018 года, и ищем публикации/сообщения об инновациях в сфере сервиса и маркетинга туризма <i>для управления качеством услуг</i>. Ответы записывать в табл. Таблица 1. Примеры методов и мероприятий управления качеством услуг			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)