

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**Факультет Торгово-технологический  
Кафедра Товароведение, туризм и право**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
доцент Т.Х. Тлупов



«27» мая 2025г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.13 Управление качеством туристских услуг и  
обслуживания**

Направление подготовки-	<b>43.04.02 Туризм</b>
Направленность (профиль ) туристическом бизнесе	<b>Инновационные технологии в гостиничном</b>
Квалификация выпускника	<b>магистр</b>
Курс обучения -	<b>2 (2)</b>
Семестр -	<b>3 (3)</b>
Форма обучения -	<b>очная (заочная)</b>

**Нальчик - 2025**

Рабочая программа Б1.О.13 «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 15 июня 2017 г. N 556 и рабочего учебного плана подготовки магистров по данному направлению.

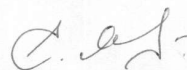
Составитель рабочей программы

К.Э. н., доцент  С.И. Балаева

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Товароведение, туризм и право»

Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент



Е. А. Яицкая

Одобрено методической комиссией факультета «Торгово-технологический»

Протокол от «23» мая 2025 г. № 10

Председатель МК факультета «Торгово-технологический»

к. б.н., доцент



Т.Х. Тлупов

Согласовано:

Директор научной библиотеки



И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

### 1. Цель и задачи дисциплины

**Цель** изучения дисциплины: формирование у обучающихся теоретической базы и овладение практическими навыками в области организации обслуживания в туризме и гостиничной индустрии.

**Задачи** освоения дисциплины: раскрыть сущность, основные теоретические положения курса и ключевые понятия, относящиеся к технологии и организации обслуживания в сфере гостеприимства; показать специфические технологии производства услуг в гостиничном бизнесе; ознакомить с технологическими приемами и навыками производства и организации услуг в сфере гостеприимства; сформировать прикладные знания в области разработки и реализации экономической стратегии гостиничного бизнеса; изучить содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-3</b>	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма.	ИД-1 ОПК-3 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	<b>Знать:</b> современные достижения науки и передовой технологии в сфере туризма. <b>Уметь:</b> разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в сфере туризма <b>Владеть:</b> навыками внедрения системы менеджмента качества в сферу туризма в соответствии с национальными и международными стандартами качества.
		ИД-2 ОПК-3 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	<b>Знать:</b> методы и методики оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий. <b>Уметь:</b> оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения. <b>Владеть:</b> навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.
		ИД-3 ОПК-3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	<b>Знать:</b> способы внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма. <b>Уметь:</b> внедрять систему управления качеством в предприятиях сферы туризма. <b>Владеть:</b> навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.

<b>ПК -1</b>	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ИД-1 ПК-1 Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма.	<b>Знать:</b> технологию проведения стратегического анализа для развития предприятий сферы туризма. <b>Уметь:</b> выявлять факторы успеха для развития предприятий сферы туризма <b>Владеть:</b> навыками экономического обоснования корпоративных и функциональных стратегий развития предприятий сферы туризма.
		ИД-3 ПК-1 Способен выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	<b>Знать:</b> основы прогнозирования развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления. <b>Уметь:</b> выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления. <b>Владеть:</b> навыками прогнозирования развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.13 «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» входит в обязательную часть Блока 1 "Дисциплины (модули)", включенных в учебный план направления подготовки 43.04.02 "Туризм", направленность «Инновационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе».

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Учебные занятия	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	семестр	семестр
	3	3
	З.е., часов	З.е., часов
<b>1. Контактная работа, з.е., час, в том числе (час):</b>	<b>1,03/37</b>	<b>0,39/14</b>
лекции	16(4)*	6(4)*
практические работы	16(4)*	6
групповые консультации	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
Промежуточная аттестация: зачет	1	1
<b>2.Самостоятельная работа, з.ед./час в том числе (час):</b>	<b>1,97/71</b>	<b>2,61/94</b>
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	66	89
подготовка к промежуточной аттестации	5	5
<b>Общая трудоемкость, з.е./час</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах.

### 4.1. Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работы
		Лекции	Практ. занятия	Самост. изучение отдельных тем
1.	<b>Раздел 1. Качество услуг как объект управления</b> Тема 1. Качество услуг как объект управления	2	2	8
2.	<b>Раздел 2. Возникновение и развитие теории управления качеством</b> Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	2	2	8
3.	<b>Раздел 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО</b> Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	2	2	8
4.	<b>Раздел 4. Методологические основы управления качеством</b>	2(2)*	2(2)*	8

	Тема 4. Методологические основы управления качеством			
5.	Раздел 5. Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000 Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	2 (2)*	2 (2)*	8
6.	<b>Раздел 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b> Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	2	2	8
7.	<b>Раздел 7. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b> Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	2	2	8
8.	<b>Раздел 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества</b> Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	2	2	10
	<b>Итого по дисциплине:</b>	16 (4)*	16 (4)*	66

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### 4.2. Содержания дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Самост. работы
		Лекции	Практ. занятия	Самост. изучение отдельных тем
1.	<b>Раздел 1. Качество услуг как объект управления</b> Тема 1. Качество услуг как объект управления	1	1	10
2.	<b>Раздел 2. Возникновение и развитие теории управления качеством</b> Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством	0	0	10
3.	<b>Раздел 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО</b> Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	1(1)*	1	10
4.	<b>Раздел 4. Методологические основы управления качеством</b> Тема 4. Методологические основы управления качеством	0	0	11
5.	<b>Раздел 5. Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000</b> Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	1(1)*	1	12
6.	<b>Раздел 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b> Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	1(1)*	1	12
7.	<b>Раздел 7. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b> Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	1(1)*	1	12
8.	<b>Раздел 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества</b> Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	1	1	12
	<b>Итого по дисциплине:</b>	<b>6(4)*</b>	<b>6</b>	<b>89</b>

#### 4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

##### 4.3.1. Лекции

№ п/п	Наименование раздела	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.
-------	----------------------	---------------------------------	-------------------

	дисциплины		очно	заочно
1.	Качество услуг объект управления	<b>Лекция № 1.</b> Тема: Качество услуг как объект управления Природа качества и потребности. Экономические составляющие качества. Социальные аспекты качества. Качество и конкурентоспособность гостиничных услуг. Понимание услуги, факторы, влияющие на качество услуг гостиниц и других средств размещения. Особенности формирования качества и управления. качеством услуг. Жизненный цикл услуги	2	1
2.	Возникновение и развитие теории управления качеством	<b>Лекция № 2.</b> Тема: <b>Возникновение и развитие теории управления качеством.</b> Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Всеобщее управление качеством. Практика управления качеством гостиничных услуг в России.	2	0
3.	Управление качеством на основе стандартов ИСО	<b>Лекция № 3.</b> Тема: <b>Управление качеством на основе стандартов ИСО.</b> Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000, управление на основе версии стандартов ИСО.	2	1(1)*
4.	Методологическое основы управления качеством	<b>Лекция № 4*.</b> Тема: <b>Методологические основы управления качеством</b> Процесс управления качеством, контроль качества.	2(2)*	0
5.	Сертификация и стандартизация в управлении качеством	<b>Лекция № 5*.</b> Тема: <b>Сертификация и стандартизация в управлении качеством</b> Цели, принципы и правила сертификации систем качества. Порядок сертификации систем качества и производств. Законодательные требования к качеству и безопасности услуг, требования потребителя. Правовые основы государственного нормирования. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии гостеприимства.	2 (2)*	1(1)*
6.	Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	<b>Лекция № 6*.</b> Тема: <b>Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b> Специфика гостиничного обслуживания. Функция качества обслуживания. Качество с точки зрения исполнителя. Качество с точки зрения потребителя. Сущность менеджмента качества в обслуживании.	2	1(1)*
7.	Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем	<b>Лекция № 7.</b> Тема: <b>Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем</b> Поведение гостя в процессе выбора и получения услуги. Циклическая модель поведения потребителя. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена. Типология элементов обслуживания, учитывающая зависимость их восприятия. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания.	2	1(1)*
8.	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	<b>Лекция № 8.</b> Тема: <b>Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества</b> Предмет структурирования. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависимо влияния элементов обслуживания. Менеджмент качества обслуживания	2	1
		<b>Итого по дисциплине:</b>	<b>16 (4)*</b>	<b>6(4)*</b>

#### 4.3.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплин	Номер и тема практического занятия	Трудоемкость, часов	
			очная	заочная

1.	Качество услуг как объект управления	<b>Практическое занятие № 1.</b> 1. Определение качества. 2. Чем обусловлена необходимость и в чем состоит и в чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии гостеприимства.	2	1
2.	Возникновение и развитие теории управления качеством	<b>Практическое занятие № 2.</b> 1. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.	2	0
3.	Управление качеством на основе стандартов ИСО	<b>Практическое занятие № 3.</b> 1. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества. 2. Что представляет собой система международных стандартов ИСО серии 9000, какие требования она содержит. 3. На каких принципах базируется построение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000.	2	1
4.	Методологические основы управления качеством	<b>Практическое занятие № 4*.</b> 1. Чем отличается услуга от товара. 2. Что является товарной продукцией гостиничного предприятия. 3. Что представляет собой функция качества.	2 (2)*	0
5.	Сертификация и стандартизация в управлении качеством	<b>Практическое занятие № 5*.</b> 1. Как формируются ожидания потребителя по поводу заказанного обслуживания. 2. Объяснить механизм формирования восприятия гостем получаемого обслуживания. 3. В чем природа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием.	2(2)*	1
6.	Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	<b>Практическое занятие № 6*.</b> 1. Чем отличается услуга от товара. 2. Что является товарной продукцией гостиничного предприятия. 3. Что представляет собой функция качества	2	1
7.	Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем	<b>Практическое занятие № 7.</b> 1. Как формируются ожидания потребителя по поводу заказанного обслуживания. 2. Объяснить механизм формирования восприятия гостем получаемого обслуживания. 3. В чем природа различий между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием.	2	1
8.	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	<b>Практическое занятие № 8.</b> 1. Оценка уровня качества услуг дифференциальным и комплексным методом.	2	1
<b>Итого по дисциплине:</b>			<b>16 (4)*</b>	<b>6</b>

*\*Занятия, проводимые в интерактивной форме*

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Б1.О.13 "Управление качеством туристских услуг и обслуживания" в научной библиотеке университета имеются учебники и учебные пособия. Кроме этого, надо отметить, что для полноты обеспечения самостоятельной работы учебно-методической документацией по данной дисциплине разработаны для внутривузовского пользования следующие учебные пособия и методические указания:

1. Тамахина А.Я. Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг, стандартизация и сертификация в туристской и гостиничной индустрии» для студентов направления подготовки 43.04.02

– «Туризм» всех форм обучения. Нальчик: Изд-во Кабардино-Балкарского ГАУ, 2015. – 62 с.

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной (заочной) формам обучения соответственно 71 (94) часа, из них 66 (89) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем и вопросов. При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, подготовка к выполнению практических работ, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, выполнения практических работ, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется только во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации (5 ч. по очной форме и 5 ч. по заочной форме обучения), используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачету. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№№ разделов	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно-методического обеспечения	Форма самостоятельной работы и контроля
1.	<b>Тема 1. Качество услуг как объект управления</b> 1. Чем обусловлена необходимость и в чем состоит и в чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии гостеприимства. 2. Какие методы квалиметрии, используют для оценки уровня качества	8(10)	[1]*, [3]*, [5]*, [6]*, [8]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
2.	<b>Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством</b> 1. Охарактеризуйте основные этапы развития теории управления качеством. 2. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг	8(10)	[1]*, [2]*, [4]*, [5]*, [6]*, [8]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
3.	<b>Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО</b> 1. Что представляет собой политика в области качества. 2. Кем и в каких целях она формируется, какие вопросы отражает. 3. Методы оценки удовлетворенности потреби-телей качеством услуг и качеством обслуживания	8(10)	[2]*, [5]*, [6]*, [7]*, [8]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
4.	<b>Тема 4. Методологические основы управления качеством</b> 1. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции.	8(11)	[2]*, [3]*, [6]*, [7]*, [8]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
5.	<b>Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством</b>	8(12)	[1]*, [2]*, [5]*	Подготовка к балльно-рейтинговым



	1. Что такое сертификация и стандартизация? 2. Охарактеризуйте основные направления развития стандартизации. 3. "Политика организации в области качества". 4. Инструменты и приемы, используемые в области качества		[6]* [8]*	контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
6.	<b>Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии Гостеприимства</b> 1. Чем отличаются функции качества заинтересованных сторон в деятельности гостиничного предприятия. 2. Что такое структурирование функции качества. 3. Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM)	8(12)	[1]*, [2]*, [7]* [8]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
7.	<b>Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания</b> 1. Как измерить восприятие качества обслуживания, используя типологию элементов обслуживания Кедотта-Терджена.	8(12)	[1]*, [3]*, [6]* [8]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и промежуточной аттестации
8.	<b>Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества</b> 1. Сравните качество предоставляемых услуг гостиницами города Нальчик.	10(12)	[1]*, [2]*, [4]*, [7]* [8]*	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
Самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям		66 (89)		
Подготовка к промежуточной аттестации		5(5)		Сдача зачета
<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>71(94)</b>		

\* Перечень учебно-методического обеспечения приведен в разделе 8.

## 6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

### 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	<b>Раздел 1. Качество услуг как объект управления</b> Тема 1 . Качество услуг как объект управления	ОПК -3 ПК - 1	1-й рейтинг-контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные
2.	<b>Раздел 2. Возникновение и развитие теории управления качеством</b> Тема 2 . Возникновение и развитие теории управления качеством	ОПК -3 ПК - 1	контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные

3.	<b>Раздел 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО</b> Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	ОПК -3 ПК - 1	работы, тесты) подготовка к выполнению практических работ и их защита)
4.	<b>Раздел 4. Методологические основы управления качеством</b> Тема 4. Методологические основы управления качеством	ОПК -3 ПК - 1	2-й рейтинг контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
5.	<b>Раздел 5. Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000</b> Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством	ОПК -3 ПК - 1	подготовка к выполнению практических работ и их защита)
6.	<b>Раздел 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b> Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	ОПК -3 ПК - 1	3-й рейтинг контроль. (Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты)
7.	<b>Раздел 7. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b> Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания	ОПК -3 ПК - 1	подготовка к выполнению практических работ и их защита)
8.	<b>Раздел 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества</b> Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	ОПК -3 ПК - 1	

## 6.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

**Текущий контроль** - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

**Промежуточный контроль** проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика. Промежуточный контроль – это своего рода микроэкзамен по пройденному материалу учебной дисциплины. Он может проводиться, как в устной, так и в письменной форме, а также в виде тестового контроля.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за выполнение и успешную защиту практических работ, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);
- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы);

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 30 баллов, из которых на долю текущего контроля приходится 15 баллов, а остальные 15 баллов студент может получить по результатам промежуточного контроля.

Критериями оценки сформированности компетенций являются индикаторы достижения компетенции при изучении разделов (модулей) дисциплин.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания руководствуемся следующим:

**15-20 баллов** – студент получает при **высоком** уровне овладения компетенциями и

освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

**10-14 баллов** – студент получает при **среднем** уровне овладения компетенциями и освоении знаний, умений и теоретического материала, когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

**До 10 баллов** – студент получает при **пороговом** уровне овладения компетенциями и частично с пробелом освоении знания, умения и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

#### **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

##### **7. 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

**ОПК-3** - способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма.

**ПК-1** - способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления.

В процессе освоения образовательной программы по 43.043.024 Туризм компетенции **ОПК -3, ПК -1** формируются при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА.

**Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 43.04.02 «Туризме»**

Код компетенции	Дисциплины, практики и ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
<b>ОПК-3</b>	Б1.О.13 Управление качеством туристских услуг и обслуживания	3
	Б2.О.06 (П) Производственная практика, проектно-технологическая	4
	Б3. 01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	4
<b>ПК -1</b>	ФТД.01 Системы бронирования услуг	1
	ФТД.02 Корпоративная культура и управление персоналом	2
	<b>Б1.О.13 Управление качеством туристских услуг и обслуживания</b>	3
	Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная	4
	Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	4

*\* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин и прохождения практик.*

##### **7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе

текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

**Промежуточная аттестация – зачет.**

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;

- если студент набрал по итогам текущего рейтинга **49** и более баллов, то он получает зачет «автоматом».

Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации зачет.

**Индикаторы достижения компетенций\***

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-1 опк-3 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества. (3 этап)	<b>Знать:</b> современные достижения науки и передовой технологии в сфере туризма.	Не знает современных достижений науки и передовой технологии в сфере туризма.	Частично знает современные достижения науки и передовой технологии в сфере туризма.	Знает достаточно хорошо современные достижения науки и передовой технологии в сфере туризма.	Знает на высоком уровне современные достижения науки и передовой технологии в сфере туризма.
	<b>Уметь:</b> разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в сфере туризма	Не умеет: разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в сфере туризма	Не в полной мере умеет разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в сфере туризма	На достаточно хорошем уровне умеет разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в сфере туризма	На высоком уровне умеет разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в сфере туризма
	<b>Владеть:</b> навыками внедрения системы менеджмента качества в сферу туризма в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	Не владеет: навыками внедрения системы менеджмента качества в сферу туризма в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	Владеет некоторыми: навыками внедрения системы менеджмента качества в сферу туризма в соответствии с национальными и международными стандартами качества.	Владеет: навыками внедрения системы менеджмента качества в сферу туризма в соответствии с национальным и международными стандартами качества.	В полной мере владеет: навыками внедрения системы менеджмента качества в сферу туризма в соответствии с национальным и международными стандартами качества.
ИД-2 опк-3 Оценивает качество оказания услуг в сфере	<b>Знать:</b> методы и методики оценки качества оказания услуг в сфере	Не знает методы и методики оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со	Частично знает методы и методики оценки качества оказания услуг в сфере туризма в	Знает достаточно хорошо методы и методики оценки качества оказания услуг	Знает на высоком уровне методы и методики оценки качества оказания услуг в

Компетенци я, этапы освоения компетенци и	Планируемы е результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон. (3 этап)	туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.	стандартами деятельности туристских предприятий.	соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.	в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.	сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий.
	<b>Уметь:</b> оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения.	Не обладает умениями оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения.	Частично обладает умениями оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения.	Умеет фрагментарно оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения.	Умеет на высоком уровне оценивать качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения.
	<b>Владеть:</b> навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Не владеет: навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Не в полной мере владеет навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Владеет на достаточном уровне навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Владеет на высоком уровне навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.
ИД-3 опк-3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма (3 этап)	<b>Знать:</b> способы внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	Не знает способы внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	Частично знает способы внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	Хорошо знает способы внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	Знает на достаточно высоком уровне способы внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.

Компетенци я, этапы освоения компетенци и	Планируемы е результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-1 ПК-1. Проводит стратегическ ий анализ, выявляет факторы успеха, экономическ и обосновывает корпоративн ые и функциональ ные стратегии развития предприятий сферы туризма. (3 этап)	<b>Уметь:</b> внедрять систему управления качеством в предприятиях сферы туризма.	Не умеет внедрять систему управления качеством в предприятиях сферы туризма.	Не в полной мере умеет внедрять систему управления качеством в предприятиях сферы туризма.	На достаточно хорошем уровне умеет внедрять систему управления качеством в предприятиях сферы туризма.	На высоком уровне знает способы внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.
	<b>Владеть:</b> навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	Не владеет навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	Знаком навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	Владеет навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.	На достаточно высоком уровне владеет навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.
	<b>Знать:</b> технологии проведения стратегическ ого анализа для развития предприятий сферы туризма.	Не знает технологии проведения стратегического анализа для развития предприятий сферы туризма.	Частично знает технологии проведения стратегического анализа для развития предприятий сферы туризма.	Знает на достаточно высоком уровне технологии проведения стратегическог о анализа для развития предприятий сферы туризма	На высоком уровне знает технологии проведения стратегическог о анализа для развития предприятий сферы туризма.
ИД-3 ПК-1	<b>Уметь:</b> выявлять факторы успеха для развития предприятий сферы туризма	Не умеет выявлять факторы успеха для развития предприятий сферы туризма	Не в полной мере умеет выявлять факторы успеха для развития предприятий сферы туризма	На достаточно хорошем уровне умеет выявлять факторы успеха для развития предприятий сферы туризма	На высоком уровне умеет выявлять факторы успеха для развития предприятий сферы туризма
	<b>Владеть:</b> навыками экономическо го обоснования корпоративн ых и функциональ ных стратегий развития предприятий сферы туризма.	Не владеет навыками экономического обоснования корпоративных и функциональных стратегий развития предприятий сферы туризма.	Частично владеет навыками экономического обоснования корпоративных и функциональн ых стратегий развития предприятий сферы туризма.	Владеет навыками экономическог о обоснования корпоративны х и функциональн ых стратегий развития предприятий сферы туризма.	Отлично владеет навыками экономическог о обоснования корпоративных и функциональн ых стратегий развития предприятий сферы туризма.
ИД-3 ПК-1	<b>Знать:</b>	Не знает основы	Частично знает	Знает на	На высоком

Компетенци я, этапы освоения компетенци и	Планируемы е результаты обучения	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
Способен выполнить прогнозировани е развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления. (3 этап)	основы прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления	прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления	основы прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления	достаточно высоком уровне основы прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления	уровне знает основы прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления
	<b>Уметь:</b> выполнить прогнозировани е развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	Не умеет выполнить прогнозировани е развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	Не полной мере умеет выполнить прогнозировани е развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	Умеет на достаточно высоком уровне выполнить прогнозировани е развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	На высоком уровне умеет выполнить прогнозировани е развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.
	<b>Владеть:</b> навыками прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	Не владеет навыками прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	Не в полной мере владеет навыками прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	Владеет на достаточно высоком уровне навыками прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.	Отлично владеет навыками прогнозировани я развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления.

\*На этапе освоения дисциплины

Для допуска к зачету, которым заканчивается изучение дисциплины, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного опроса (собеседование, контрольная работа, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На зачете студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче зачета и остальные **20-40** баллов он получает на зачете.

#### Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала	Критерии оценивания
--------	-------	---------------------

	оценивания	
Высокий уровень зачтено	85-100	заслуживает студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень зачтено	70-84	заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень зачтено	60-69	заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень не зачтено	0-59	заслуживает студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

**7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижения компетенции ИД-1 опк-3, ИД-2 опк-3, ИД-3 опк-3, ИД-1 пк-1, ИД-3 пк-1 в процессе освоения ОПОП**

**7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся**

**Тема 1. Качество услуг как объект управления**

**1. Культура качества – это:**

- а) повышение квалификации персонала
- б) повышение уровня технического контроля качества
- в) повышение качества сервисного обслуживания
- г) это комплексное понятие: качество документации, качество сервисного обслуживания и т.д..

**2. Метод статистического контроля и управления качеством**

- а) выборка сегментации
- б) экстраполяция
- в) составление карты позиционирования
- г) контрольные карты

**3. Механизм управления качеством продукции – это:**

- а) совокупность приемов, с помощью которых достигаются цели по совершенствованию качества продукции
- б) совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления продукцией.
- в) совокупность товаров и услуг, используемых для развития рынка
- г) действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции

**4. Основные подсистемы системы контроля качества:**

- а) управление кадрами
- б) маркетинг
- в) бухгалтерия
- г) планирование.

**5. Основные признаки контроля качества:**

- а) контролирование конкурентов
- б) контролирование акционеров



- в) контролирование заказчиков
- 2) контролирование этапов ЖЦП.

**6. Основные уровни качества:**

- а) отрасль, предприятие, цех, вид продукции, партия продукции, изделие
- б) *отрасль, предприятие, цех*
- в) предприятие, партия продукции, изделие
- г) предприятие, вид продукции, партия

**7. Основные функции управления качеством?**

- а) контроль за состоянием и эффективность системы.
- б) экономия всех видов ресурсов
- в) ускорение внедрения новой техники
- г) разработка и постановка продукции на производство

**8. Особенности американского опыта в УКП**

- а) отсутствие контроля качества со стороны администрации
- б) удовлетворенность существующей системой качества фирмы
- в) рост объема бюджетного финансирования на образование и науку

**9. Планирование качества продукции – это:**

- а) оценка состояния системы качества и ее соответствия политике в области качества
- б) продолжительность работы изделия в течение рассматриваемого периода
- в) определение процессов, требующихся для достижения целей и выполнения требований к качеству.
- г) установление технических правил проведения испытаний

**10. Показатели качества продукции:**

- а) финансовые
- б) технические.
- в) технологические
- г) экологические

**11. Предмет планирования качества продукции – это:**

- а) принципы, методы и функции управления на различном жизненном цикле продукции
- б) принципы, методы и функции управления на уровнях управления качеством
- в) свойства продукции, характеристики системы и процессы управления качеством продукции.
- г) задания по выпуску продукции с требуемыми показателями качества

**Тема 2. Возникновение и развитие теории управления качеством**

**1. Ключевые принципы системного управления качеством**

- а) единоначалие
- б) делегирование
- в) коллегиальность
- г) системный подход.

**2. Когда начала формироваться Государственная система стандартизации РФ:**

- а) в июне 1998 года
- б) в 1995 году
- в) в октябре 2000 года
- г) в 1992 году.

**3. Автор системного подхода к управлению качеством**

- а) В. Шухард
- б) А. Фейгенбаум.
- в) Дж. Журан
- г) Г. Форд

4. Основоположник процессного подхода к управлению качеством
- а) В. Шухард.
  - б) А Фейгенбаум.
  - в) Дж. Журан
  - г) Г. Форд
5. В каком году в Японии на предприятиях образовались «кружки качества»?
- а) 1958
  - б) 1959
  - в) 1960
  - г) 1962.
6. В каком году в странах Европы была принята новая концепция гармонизации стандартов, введены требования по обеспечению безопасности и надежности?
- а) 1978
  - б) 1981
  - в) 1985.
  - г) 1987

### **Тема 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО**

#### **1. Стандарты ИСО серии 9000 определяют требования для:**

- а) продукции и услуг
- б) технологии оборудования
- с) систем качества
- д) персонала организации

#### **2. Основные причины перехода фирмы на работу в соответствии с МС ИСО серии 9000:**

- а) требования заказчика (рынка)
  - б) повышение конкурентоспособности
  - в) улучшение организации в деятельности фирмы
  - г) требования закона
- а) верно АБВГ
  - б) верно только АБВ
  - с) верно только АБ
  - д) верно только А 3)

#### **3. Оцените высказывания:**

А - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи могла быть применена только для самолето- и ракетостроения

Б - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была в принципе неверна

В - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи объединяла проектировщиков, производство и эксплуатацию в единую объектоориентированную корпорацию

Г - Система качества КАНАРСПИ Т.Ф. Сейфи была построена на базе идентификации и прослеживаемости

- а) неверно АБ
- б) верно только А
- с) верно только Б
- д) верно только В
- е) верно только Г

#### **4. Оцените высказывания:**

А - системный подход предполагает документированность всех процессов

Б - системный подход предполагает, что суммарные свойства всех объединений определяются свойствами составляющих

В-системный подход предполагает постоянное сочетание анализа и синтеза, учет внешней и переходной среды процессов и организации в целом

Г - системный подход предполагает включение в систему качества всех процессов идущих в организации

Д - системный подход предполагает постоянство, повсеместность вошедших с систему действий и естественную воспроизводимость результата

- а) верно АБВГД
- б) верно АВГД
- с) верно АД
- д) верно АД
- е) верно АД

#### **Тема 4. Методологические основы управления качеством**

**1. В какую группу статистических методов включают передовые методы расчета экспериментов и многофакторный анализ?**

- а) элементарные;
- б) основные;
- в) промежуточные;
- г) методы, рассчитанные на инженеров и специалистов в области управления качеством.

**2. В какую группу статистических методов включают контрольный лист и причинно-следственную диаграмму?**

- а) элементарные;
- б) основные;
- в) промежуточные;
- г) методы, рассчитанные на инженеров и специалистов в области управления качеством.

**3. Инструментом первичной регистрации данных является:**

- а) контрольная карта;
- б) гистограмма;
- в) контрольный листок;
- г) таблица.

**4. Какая диаграмма позволяет выявить корреляцию между двумя различными факторами?**

- а) диаграмма разброса;
- б) гистограмма;
- в) причинно-следственная диаграмма;
- г) контрольная карта.

**5. Процесс сортировки данных, согласно некоторым критериям или переменным, называется:**

- а) выборкой;
- б) стратификацией;
- в) гистограммой;
- г) диаграммой разброса.

#### **Тема 5. Сертификация и стандартизация в управлении качеством**

**1. Какая задача является одной из основных задач стандартизации?**

- а) контроль за состоянием и эффективностью системы
- б) установление метрологических норм, правил, положений и требований.
- в) организация сертификации и руководство разработкой
- г) организация сертификации системы качества

**2. Какие виды диаграммы Паретто существуют**

- а) по целям и задачам
- б) по результатам деятельности и по причинам (факторам).
- в) по экологии и безопасности
- г) по методам сбора данных и по ранжированию факторов

**3. Какой из уровней представляет Государственная система стандартизации РФ**

- а) технологическое законодательство
- б) стандарты руководства
- в) техническое законодательство.
- г) стандарты норм

**4. Какие методы обеспечивают организационно-распорядительные (административные) мероприятия УКП**

- а) демографические методы
- б) экономические методы
- в) политические методы
- г) воспитательные методы.

**5. Какие основные условия включает в себя современный менеджмент качества?**

- а) уделение основного внимания на совершенствование людей, а не процессов
- б) коллективное участие, а не индивидуальное
- в) вера в то, что предела совершенству нет.
- г) отношение к производителям, как к важнейшей составляющей

**6. Какие параметры включают в себя основные показатели технологичности?**

- а) вероятность восстановления в заданное время
- б) среднее время восстановления
- в) средняя трудоемкость ремонтов
- г) трудоемкость изготовления.

**Тема 6. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства**

**1. Какие основные условия включает в себя современный менеджмент качества?**

- а) уделение основного внимания на совершенствование людей, а не процессов
- б) коллективное участие, а не индивидуальное
- в) вера в то, что предела совершенству нет.
- г) отношение к производителям, как к важнейшей составляющей.

**2. Что позволяет достичь прикладное исследование системы управления качеством?**

- а) определить тенденции развития системы управления;
- б) получить новые знания;
- в) обеспечить нахождение путей и использования новых знаний по разрешению проблем управления;
- г) выявить проблемы в управлении.

**3. Какое определение всеобщего управления качеством (Total quality management) является наиболее правильным и глубоким?**

- а) современное концептуальное направление развития управления качеством;
- б) метод управления качеством;
- в) обеспечение роста возможностей работников на основе более высоких долговременных доходов и меньших затрат;
- г) система действий по удовлетворению потребителей в области качества на основе передовых достижений науки и техники, разрабатываемых и реализуемых при участии и во благо всего коллектива предприятия и общества.

**4. Какое из ниже перечисленных положений не относится ко всеобщему управлению качеством?**

- а) вовлеченность всего персонала в обеспечение и улучшение качества;
- б) ориентация на управленческие процессы; в) ориентация на потребителя;
- г) ориентация на персонал;
- д) ориентация на собственников и инвесторов;
- е) повышение дисциплины труда на основе усиления персональной материальной ответственности за упущения в работе.

**5. Какое направление развития компонентов всеобщего управления качеством нельзя отнести к его идеологии?**

- а) повсеместное развитие принципов самооценок деятельности;
- б) развитие человеческого фактора;
- в) более широкое использование методов статистического приемочного контроля качества выпускаемой продукции;
- г) сбалансированный учет интересов всех участников деловых процессов.

**Тема 7. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания**

**1. основополагающим принципом современных систем менеджмента качества является следующее определение:**

- а) качество – это то, что говорит изготовитель, а не потребитель;
- б) ответственность за качество может быть безадресной;
- в) контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат;
- г) политика в области качества должна осуществляться отдельно от общей политики предприятия.

**2. В результате чего появляется план, который описывает конкретные мероприятия по навыками внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.реализации политики в области качества?**

- а) планирования качества;
- б) обеспечения качества;
- в) контроля качества;
- г) взаимодействия планирования, обеспечения и контроля качества.

**3. Для модели, развиваемой методом TQM, характерна такая организационная структура, как:**

- а) вертикальная;
- б) горизонтальная;
- в) матричная;
- г) функциональная.

**4. Одним из основополагающих тезисов концепции TQM является:**

- а) ориентация на конкурентов
- б) ориентация на клиентов;
- в) ориентация на прошлый опыт;
- г) ориентация на теоретические данные.

**5. В концепции TQM предполагается:**

- а) пропорционально распределять ответственность между всеми уровнями управления;
- б) делегировать больше ответственности на верхние уровни управления;
- в) делегировать больше ответственности на нижние уровни управления;
- г) отсутствие какой либо ответственности на всех уровнях управления.

**6. основополагающим принципом TQM является концентрация всех усилий по совершенствованию деятельности предприятия на процессах, непосредственно влияющих:**

- а) на качество конечной продукции фирмы; б) цену конечной продукции фирмы;
- в) конкурентоспособность конечной продукции фирмы; г) внешний вид конечной продукции фирмы.

**Тема 8. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества**

**1. С какого процесса начинается работа по созданию системы?**

- а) обследуется производство и подготавливается специальный доклад
- б) разрабатывается программа качества;
- в) разрабатывается руководство по реализации Программы качества;
- г) выбирается система менеджмента качества.

**2. Сколько процессов включает работа по созданию системы?**

- а) пять;
- б) шесть;
- в) семь;
- г) восемь.

**3. В традиционной модели управления центр внимания деятельности фирмы направлен:**

- а) на клиентов;
- б) конкурентов;
- в) качество;
- г) прибыль.

**4. Какой параметр НЕ включает экспертный анализ моделей?**

- а) тяжести последствий для потребителя;
- б) частоты возникновения дефекта;
- в) вероятности обнаружения дефекта;
- г) стоимости обнаруженного дефекта.

**5. Что понимается под «петлей качества»?**

- а) цикл Деминга
- б) жизненный цикл продукции
- в) цикл функций менеджмента качества..

**6. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?**

- а) ориентация на потребителя
- б) постоянное улучшение качества
- в) системный подход к управлению.

**7. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?**

- а) постоянное улучшение качества
- б) ориентация на потребителя
- в) системный подход к управлению.

**8. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?**

- а) постоянное улучшение качества
- б) вовлечение персонала
- в) системный подход к управлению.

**8. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества принятия решений?**

- а) вовлечение персонала
- б) принятие решений, основанное на фактах
- в) подход к управлению.

**7.3.2. Задания для подготовки к бально-рейтинговым контрольным мероприятиям.**

#### **1-й рейтинг контроль**

1. Сущность феномена «управление качеством образования».
2. Исторический аспект повышения качества образования и управления качеством образования.
3. Система менеджмента качества в районах «Болонской декларации».
4. Создание, внедрение и развитие СМК образовательных услуг (опыт вузов).
5. Применение стандартов качества в системе управления образовательными учреждениями.

#### **2-ой рейтинг контроль**

1. Подходы к управлению качеством составляющих педагогического процесса: обучение, воспитание, развитие.

2. Методы совершенствования СМК образовательного учреждения.
3. Сущность и роль отметки в учебном процессе.
4. Мониторинг учебного процесса, основные принципы.
5. Традиционные и новые средства оценки результатов обучения.
6. Истории возникновения тестов.

### **3-ой рейтинг контроль**

1. Контроль в учебном процессе, изменение его роли в современной ситуации обучения.
2. Основные подходы к управлению качеством обучения.
3. Управление качеством самообразования обучающихся.
4. Процессы системы менеджмента качества образовательных услуг.
5. Основные элементы системы качества образовательного учреждения.
6. Структура и назначение документации и записей, используемых в системе качества образовательного учреждения.
- 7.. Критерии эффективности и результативности системы качества образования

### **7.3.3 Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию**

1. Понятия «качество образования» и «качество обучения», их взаимосвязь.
2. Оценивание как элемент управления качеством.
3. Сущность и роль отметки в учебном процессе.
4. Мониторинг учебного процесса, основные принципы.
5. Традиционные и новые средства оценки результатов обучения.
6. Истории возникновения тестов.
7. Контроль в учебном процессе, изменение его роли в современной ситуации обучения.
8. Цели и задачи педагогического тестирования.
9. «Портфолио» как средство оценки результатов обучения.
10. ЕГЭ, преимущества и недостатки ЕГЭ как формы оценки качества обучения.
11. Оценка качества развития ребенка: проблемы, перспективы.
12. Качество воспитания как педагогическая проблема.
13. Показатели качества: понятие, классификация и характеристика.
14. Методы оценки качества образования.
15. Политика в области качества образования.
16. Отечественный опыт управления качеством образования.
17. Зарубежный опыт управления качеством образования.
18. Исторический аспект проблемы управления качеством образования.
19. Сущность феномена «управление качеством образования».
20. Факторы, обеспечения качества образования.
21. Формы деятельности по управлению качеством образования.
22. Международные нормативные правовые акты в области качества образования.
23. Применение стандартов качества в системе управления образовательным учреждением.
24. Основные подходы к управлению качеством обучения.
25. Управление качеством самообразования обучающихся.
26. Процессы системы менеджмента качества образовательных услуг.
27. Основные элементы системы качества образовательного учреждения.
28. Структура и назначение документации и записей, используемых в системе качества образовательного учреждения.
29. Критерии эффективности и результативности системы качества образования.
30. Методы оценки и самооценки деятельности образовательного учреждения в области менеджмента качества.
31. Внутренние аудиты качества.
32. Методы совершенствования системы менеджмента качества.

### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы**

### **формирования компетенций**

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки, которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

#### **Основная литература:**

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме [Текст] : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Экономика и управление на предприятиях (по отраслям)" / Л. В. Баумгартен. - М. : Академия, 2010. - 304 с.
2. Новоселов, С. В. Теоретическая инноватика: научно-инновационная деятельность и управление инновациями [Текст]: учебное пособие для студ. бакалавриата и магистратуры, обуч. по напр. «Инноватика», «Технология и организация общественного питания» / С. В. Новоселов, Л. А. Маюрникова. - СПб. : ГИОРД, 2017. - 416 с.
3. Тебекин, А. В. Управление персоналом [Текст]: учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Менеджмент" / А. В. Тебекин. - М. : КНОРУС, 2014. - 624 с.
4. Тебекин, А. В. Инновационный менеджмент [Текст]: учебник для студ. вузов, обуч. по экон. напр. и спец / А. В. Тебекин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2015. - 481 с.

#### **Дополнительная литература:**

5. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: Лабораторный практикум / Мухамеджанова О. Г.; ред. А.С. Ермаков - Москва: МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. - 93с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76893.html>
6. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие / Мухамеджанова О. Г.; ред. А.С. Ермаков - Москва: МИСИ-МГСУ, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. - 99с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76899.html>
7. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях [Текст] : учебное пособие для студ. вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : КНОРУС, 2015. - 416 с.
8. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А. Н. Байдаков; ред. Л.И. Черникова, Д.В. Запорожец, А.В. Назаренко, О.Н. Бабкина - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 136с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html>.
9. Тамахина А.Я. Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг, стандартизация и сертификация в туристской и гостиничной индустрии» для студентов направления подготовки 43.04.02 – «Туризм» всех форм обучения. Нальчик: Изд-во Кабардино-Балкарского ГАУ, 2015. – 62 с.

### **9. Перечень современных профессиональных баз, данных и информационных справочных систем**

#### **•ЭБС «Издательства Лань»**

**Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»**

**ООО «Издательство Лань».**

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

<http://e.lanbook.com/>



- **Сетевая электронная библиотека**

**ООО «ЭБС ЛАНЬ»**

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**

**ООО «Директ-Медиа»**

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

**ООО Научная электронная библиотека.**

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

- **Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64**

**ООО «Эй Ви Ди - Систем»**

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

- **Гарант**

**ООО «Гарант-КБР»** Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практических работ), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Для подготовки и выполнению лабораторных работ студенту следует завести отдельную тетрадь. При подготовке к лабораторной работе студенту следует составить краткий ответ (1-2 стр.) на контрольные вопросы к практическим работам (см. методические указания к выполнению практической работы по курсу «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»). Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособия, дополнительной литературы, интернет - источников.

Защита практических работ, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в **15** баллов (две точки - **30** баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

– конспектирование (составление тезисов) лекций;

- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к практическим занятиям;
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, знакомятся с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе. Они получают задания на курсовую работу и объяснение как пользоваться методическими указаниями по выполнению курсовой работы, которые имеются в наличии в научной библиотеке ФГБОУ ВО Кабардино-Балкарский ГАУ.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

#### **Подготовка к промежуточной аттестации.**

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» рассчитана на изучение в один семестр и заканчивается зачетом.

### **11. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

#### **11.1 Лицензионное программное обеспечение**

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.VY3 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26ЕС-241021-134643-810-2826, договор № 651/А от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

#### **11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа**

<b>Наименование ресурса сети «Интернет»</b>	<b>Электронный адрес ресурса</b>
<u>«Российское образование» - федеральный портал</u>	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная туристическая библиотека	<a href="http://tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm">http://tourlib.net/statti_tourism/tropina2.htm</a>
Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации	<a href="http://www.russiatourism.ru/files">http://www.russiatourism.ru/files</a>

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п./п.</b>	<b>Вид учебной работы</b>	<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий</b>	<b>Перечень оборудования и технических средств обучения</b>
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук, персональный компьютер, плакаты, эскизы, проспекты и т.д.
2.	Практические занятия	Аудитории для проведения практических занятий в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, ноутбук, персональный компьютер, плакаты, эскизы, проспекты и т.д.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория с выходом в Интернет для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютера с выходом в интернет