

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 29.02.2024 17:56:23
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.
Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Туризм»

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.30 «Управление качеством в туризме»

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки)

очная

(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата
«Туризм»

Морозова М.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

РПД Б1.О.30 «Управление качеством в туризме» одобрена на заседании кафедры
управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	21
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	24
7.1. Основная литература.....	24
7.2. Дополнительная литература.....	25
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	25
7.4. Интернет-ресурсы.....	26
7.5. Иные источники.....	27
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	27

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.О.30 «Управление качеством в туризме» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2	Способен определять связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компонента компетенции	Результаты обучения
УК-2.2	на уровне знаний: Принципы государственного регулирования сферы туризма. Цели и задачи стандартизации и сертификации сферы туризма. Категории и основные виды стандарты в России.
	на уровне умений: Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации и сертификации туристской деятельности. Применять различные виды стандартов на практике. Проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы туризма.
	на уровне навыков: Основными действующими национальными стандартами в сфере туризма и гостеприимства. Знаниями организации и обеспечения контроля качества услуг в туризме. Специфику стандартизации и сертификации туристской деятельности.
ОПК-3.2	на уровне знаний: Структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности. Категории и основные виды стандартов России. Основные международные стандарты в туризме и возможности их применения на территории России.
	на уровне умений: Составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности. Применять механизмы государственного регулирования туризма. Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием современных технологий и методов стандартизации.
	на уровне навыков: Приемами работы с жалобами потребителей. Основными положениями действующего российского и международного законодательства в области стандартизации и сертификации сферы туризма.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов/ 108 астр.часов на очной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в академ.часах/ в астроном. часах)
Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа с преподавателем	48/36 2/1,5 – ч. консультация
Лекции	16/12
Практические занятия	32/24
Самостоятельная работа	58/43,5
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	устный опрос, тестирование, эссе
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.30 «Управление качеством в туризме» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Целями освоения учебной дисциплины Б1.О.30 «Управление качеством в туризме» является овладение компетенциями ФГОС ВО и обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Б1.О.29 Технологии продвижения и продаж туристских услуг; Б1.В.01 Технология выездного туризма; Б1.В.04 Технологии внутреннего и въездного туризма; Б1.В.02 Туроператорская и турагентская деятельность.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Дисциплина читается на 2 курсе 4 семестре по очной форме обучения.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР*		
Тема 1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	25	4		8		13	УО, Т
Тема 2	Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме.	27	4		8		15	УО, Т
Тема 3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	27	4		8		15	УО, Т
Тема 4	Система менеджмента качества	27	4		8		15	УО, Т, Э
Промежуточная аттестация		36/27	Консультация – 2 /1,5					экзамен
Всего (академ. /астроном. часов):		144/108	16/12		32/24	2	58/43,5	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)⁴;

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

⁴ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред.

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

** УО – устный опрос, Т – тестирование, Э – эссе.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.

Связь предмета с другими дисциплинами учебного плана. Практическая направленность предмета на последующую профессиональную деятельность будущих специалистов. Цели и задачи курса. Учебная литература и другие источники информации. Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.

Тема 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.

Тема 3. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли

Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации.

Тема 4. Система менеджмента качества

Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.30 «Управление качеством в туризме» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Предмет и цели курса. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства.	устный опрос, тестирование
Тема 2	Классификация и	устный опрос, тестирование

	классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме.	
Тема 3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	устный опрос, тестирование
Тема 4	Система менеджмента качества	устный опрос, тестирование, эссе

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме № 1-4

Вопросы для собеседования: примерная тематика

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Анализ документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
11. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
12. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
13. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
14. Структура документа «Стандарт организации».
15. Обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания.

Типовые оценочные материалы по теме № 1-4

Примерные вопросы для проведения тестирования

Вопросы с выбором одного правильного ответа из общего числа предложенных.

1. Общественное объединение заинтересованных предприятий, организаций и органов власти (в том числе, национальных органов по стандартизации), которое создано на добровольной основе для разработки государственных, региональных и международных стандартов - это...

Варианты ответов:

1. инженерное общество
2. орган по стандартизации
3. технический комитет по стандартизации
4. служба стандартизации

2. Структурно выделенное подразделение органа исполнительной власти или субъекта хозяйствования, которое обеспечивает организацию и проведение работ по стандартизации в пределах установленной компетенции — это...

Варианты ответов:

1. технический комитет по стандартизации
2. орган государственного надзора за стандартами
3. служба стандартизации
4. испытательная лаборатория

3. Нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанным соответствующим органом и устанавливает для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области - это...

Варианты ответов:

1. постановление правительства
2. технические условия
3. стандарт
4. технический регламент

4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования - это...

Варианты ответов:

1. национальный стандарт
2. технические условия
3. сертификат
4. рекомендации по стандартизации

5. Общие организационно-методические положения для определенной области деятельности и общетехнические требования, обеспечивающие взаимопонимание, совместимость и взаимозаменяемость, техническое единство и взаимосвязь различных областей науки и производства в процессах создания и использования продукции устанавливают...

Варианты ответов:

1. основополагающие стандарты
2. стандарты на термины и определения
3. стандарты на продукцию
4. стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа)

6. Увязка всех взаимодействующих факторов, обеспечивающих оптимальный уровень качества продукции, достигается...

Варианты ответов:

1. комплексной стандартизацией
2. опережающей стандартизацией
3. взаимозаменяемостью
4. сертификацией

7. Консенсус всех заинтересованных сторон при разработке и принятии стандартов достигается процедурой...

Варианты ответов:

1. ограничений по публичности обсуждения проекта стандарта
2. закрытого обсуждения проекта стандарта
3. обсуждения проекта стандарта только кругом квалифицированных специалистов
4. публичного обсуждения проекта стандарта

8.В период между сессиями Генеральной ассамблеи руководство ИСО осуществляет

Варианты ответов:

- 1.исполнительное бюро
- 2.центральный секретариат
- 3.рабочая группа
- 4.Совет

9.К компетенции Всемирной торговой организации (ВТО) не относится...

Варианты ответов:

1. создание и развитие эффективной службы здравоохранения, оздоровления окружающей среды
- 2.соглашение по тарифам и торговле
- 3.защита прав интеллектуальной собственности
- 4.инвестиционная деятельность

10.Европейские стандарты разрабатывает (ют)...

Варианты ответов:

- 1.национальные организации стран ЕС
- 2.европейский комитет по стандартизации
- 3.региональные организации;
- 4.ведомственные организации

11. Цель международной стандартизации - это

Варианты ответов:

- 1.устранение технических барьеров в торговле
- 2.привлечение предприятий (организаций) к обязательному участию в стандартизации
- 3.упразднение национальных стандартов
- 4.разработка самых высоких требований

12. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров — это...

Варианты ответов:

1. аттестат
- 2.знак соответствия
3. сертификат соответствия
4. свидетельство о соответствии

13. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется...

Варианты ответов:

1. свидетельством о соответствии
- 2.декларацией о соответствии
- 3.знаком соответствия
- 4.сертификатом соответствия

14. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом...

Варианты ответов:

1. «О техническом регулировании»

2. «О защите прав потребителя»
3. «О стандартизации»
4. «Об обеспечении единства измерений»

15. В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» заявитель не вправе...

Варианты ответов:

1. выбирать форму и схему подтверждения соответствия
2. обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого распространяется на данную продукцию
3. обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров)
4. применять форму добровольной сертификации вместо обязательного подтверждения соответствия

16. Каким Федеральным законом регулируются отношения, возникающие при оценке соответствия объекта требованиям технических регламентов?

Варианты ответов:

1. «О сертификации продукции и услуг»
2. «О техническом регулировании»
3. «О защите прав потребителей»
4. «О стандартизации»

17. В соответствии со схемами сертификации продукции инспекционный контроль предусматривает:

Варианты ответов:

1. контроль ранее сертифицированной системы качества
2. испытание образцов продукции, взятых у изготовителя и у продавца или потребителя
3. рассмотрение документации, свидетельствующей об увеличении продаж (поставок) продукции
4. анализ состояния производства
5. наличие и состояние плана мероприятий по совершенствованию производства

18. Создать систему добровольной сертификации могут.....

Варианты ответов:

1. Госстандарт Российской Федерации
2. юридическое лицо
3. индивидуальный предприниматель
4. союз потребителей

19. Обязательное подтверждение соответствия имеет формы ..

Варианты ответов:

1. принятие декларации о соответствии
2. обязательная сертификация
3. добровольное подтверждение соответствия
4. добровольная сертификация

20. Обязательной сертификации подлежат услуги...

Варианты ответов:

1. оптовой торговли
2. образования
3. общественного питания

4.технического обслуживания и ремонта транспортных средств

21.Сертификация систем менеджмента качества включает этапы...

Варианты ответов:

1. Анализ документов системы менеджмента качества организации-заявителя органом по сертификации
- 2.проведение аудита и подготовка акта по результатам аудита
- 3.определение экономического эффекта от внедрения системы менеджмента качества на предприятии

4.решение руководства предприятия о сертификации системы менеджмента качества

22.Стандарт «Туристско-экскурсионное обслуживание» устанавливает....

Варианты ответа:

1. Порядок разработки документации при проектировании туристских услуг
2. Способы страхования в туризме
3. Алгоритм программного обеспечения в туризме
4. Описание туристических услуг

23. Проектирование услуги «Туристическое путешествие» включает определение....

Варианты ответа:

1. Информационный лист к туристической путевке
2. Паспорт трассы туристического маршрута
3. Маршрут путешествия
4. Перечень туристских предприятий - исполнителей

24. Проектирование услуги «Туристической поход» предусматривает...

Варианты ответа:

1. Проведение экспедиционного обследования района и маршрута туристического похода
2. Количество транспорта для внутренних перевозок
3. Форм и подготовку рекламных, информационных материалов к туристическим путевкам
4. Определение мер безопасности

25. Стандарт «Туристские услуги. Общие требования» предусматривает....

Варианты ответа:

1. Классификацию туристических услуг и туров
2. Правила авиаперевозки туристов
3. Классификацию гостиниц
4. Правила заполнения туристических путевок

26. Информация по обеспечению тура включает....

Варианты ответа:

1. Наличие рекламных проспектов, каталогов и пр.
2. Программу тура
3. Условия трансфера
4. Условия проживания , питания и экскурсионное обслуживание

27. Стандарт «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» включает...

Варианты ответа:

1. Классификацию гостиниц (мотелей) различных организационно – правовых форм
2. Сертификацию на «звездность»
3. Классификацию используемого технического оборудования
4. Алгоритм действий обслуживающего персонала

28. Стандарт «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» включает...

Варианты ответов:

1. Правила перевозки туристов на дальние расстояния
2. ГОСТы. «Пожаробезопасность. Общие требования»
3. Специализированные средства размещения
4. ГОСТы. «Требования безопасности к средствам размещения»

Типовые оценочные материалы по теме № 4

Примерная тематика эссе

1. Роль национальных стандартов в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции
2. Участие России в международной стандартизации
3. Какие выгоды получает Компания, внедряя СМК?
4. Какова актуальность проведения сертификации продукции как системы качества
5. Качество оказания медицинской помощи как функция менеджмента в здравоохранении.

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели Оценки	Критерии Оценки
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 16 баллов; 76 - 90% – 18 баллов; 91 - 100% – 20 баллов.
Эссе	Содержание работы	3 балла

	<ul style="list-style-type: none"> - написано правильным литературным языком, стилистически соответствует содержанию; - имеются единичные фактические неточности; - имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; - заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части. <p>Тема в основном раскрывается;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему; - допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала; - обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; - материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей; - выводы не полностью соответствуют содержанию основной части. <p>Тема не раскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании;</p> <ul style="list-style-type: none"> - состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений; - характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями; - выводы не вытекают из основной части; 	0 баллов
--	---	----------

	<ul style="list-style-type: none"> - многочисленные(60-100%) заимствования текста из других источников; - отличается наличием грубых речевых ошибок. 	
--	--	--

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен проводится с применением метода (средства) устные ответы на вопросы билета и практическое задание.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<p>УК-2.2: Способен определять связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения</p>	<p>Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта</p> <p>Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения</p> <p>Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач</p> <p>В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы</p> <p>Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач</p>	<p>Чётко определено оптимальное количество необходимых для разработки проекта ресурсов.</p>
<p>ОПК-3.2: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>Умеет обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p>	<p>Свободно владеет специальной терминологией по менеджменту качества услуг; навыками самостоятельного поиска новой информации и овладения новыми знаниями по управлению качеством на предприятии; практическими навыками применения полученных знаний и умений по менеджменту качества в сфере туризма</p>

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации
Типовые вопросы к экзамену

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Проанализируйте влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.
2. Охарактеризуйте основные понятия и определения в области управления качеством.
3. Охарактеризуйте основные элементы новой системы управления качеством.
4. Раскройте актуальность проблемы качества для туристических организаций.
5. Охарактеризуйте классификаторы и классификаторы услуг в области туризма.
6. Опишите различные подходы к содержанию понятия «качество».
7. Проанализируйте классификацию организаций в области туризма.
8. Охарактеризуйте Особенности туристических услуг как объект управления качеством.
9. Определите сущность и показатели оценки уровня качества услуг.
10. Охарактеризуйте технологию экспертной оценки услуги.
11. Раскройте методы оценки уровня качества услуги.
12. Охарактеризуйте понятия конкурентоспособности.
13. Дайте характеристику показателям определяющим конкурентоспособность.
14. Охарактеризуйте методы, используемые для определения конкурентоспособности.
15. Опишите показатели качества и конкурентоспособности услуг.
16. Охарактеризуйте оценку качества системы обслуживания.
17. Охарактеризуйте оценку и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций.
18. Опишите подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей.
19. Опишите показатели оценки и характеристики качества услуги, обслуживания организаций.
20. Дайте характеристику инструментам и приемам, используемые в области качества.
21. Охарактеризуйте семь инструментов управления и планирования в туризме.
22. Опишите приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.
23. Опишите инструменты анализа процесса качества.
24. Охарактеризуйте состав и назначение международных стандартов ИСО 9000:2000.
25. Охарактеризуйте принципы менеджмента качества.
26. Охарактеризуйте модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
27. Опишите аудит система менеджмента качества опираясь на ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003.
28. Охарактеризуйте проблему оценки эффективности системы менеджмента качества.
29. Проанализируйте общие сведения об объектах управления качеством в туризме.
30. Охарактеризуйте модель восприятия потребителем качества услуги.
31. Дайте характеристику классификации методов управления качеством.
32. Охарактеризуйте методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.

33.Опишите алгоритм развертывания функций качества и концепция «дома качества».

34.Охарактеризуйте контроль качества и безопасности в области туризма.

35. Дайте характеристику понятия «Качество услуг» и «Удовлетворенность потребителей». Опишите преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг.

36.Опишите индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.

37.Охарактеризуйте разработку, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.

38.Охарактеризуйте концепцию всеобщего управления качеством (TQM).

39.Охарактеризуйте концепцию «Шесть сигм»

40.Охарактеризуйте концепцию Кайдзен.

41.Охарактеризуйте модель Модель Донабедиана, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.

42. Охарактеризуйте модель Модель Грэнрооса, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.

43. Охарактеризуйте модель Модель Кано, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.

44.Проанализируйте ФЗ «О техническом регулировании» и на его основе сделайте выводы об управлении качеством услуг.

45.Дать подробную характеристику объектам и механизму стандартизации.

46.Дать подробную характеристику документам по стандартизации.

47.Охарактеризуйте методы стандартизации.

48.Выделите и дайте подробную характеристику достоинствам и недостаткам стандартизации.

49.Охарактеризуйте сертификацию как форму подтверждения соответствия.

50.Проанализируйте алгоритм проведения сертификации.

Образец ситуационной задачи (кейса) к экзамену/ зачету

Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.

Задача 1. Предприятие на производство и эксплуатацию холодильников отразило в документации следующие данные:

- затраты на испытание и сертификацию - 600 тыс.руб.

- затраты на метрологическое обеспечение - 250 тыс.руб.

- затраты на ликвидацию и исправление брака в производстве

- 100 тыс.руб. - затраты от возврата продукции покупателем

- 150 тыс. руб. Определите общие затраты на качество и затраты на качество от внутрихозяйственной деятельности предприятия.

Задача 2. Предприятие производило и реализовывало электроутюги по цене 400 руб. и имело потери от продаж до 10% от продажной цены. Если расходы посредников на транспортировку и хранение составляют до 15% от продажной цены, то какую цену необходимо установить для потребителя, чтобы иметь экономический эффект от продажи не ниже экономического эффекта предприятия - изготовителя.

Задача 3. На предприятии, оказывающем услуги клиентам, зафиксированы следующие данные о качестве услуг в баллах:

Услуги	Качество услуг По эталону	За предыдущий год	За отчетный период
А	10	8	9
Б	20	19	21
В	15	14	16

Определите сводные коэффициенты качества, средний балл каждой услуги.

Оценочные средства (формы промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Экзамен	<p>В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.</p> <p>В билете содержится 2 вопроса и ситуационная задача (кейс).</p> <p>Вопросы - по 10 баллов каждый</p>	<p>8-10 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.</p> <p>4-7 получены стандартные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа;</p> <p>1-3 балла – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета</p> <p>0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.</p>
	Ситуационная задача	8-10 – нестандартное

	(кейс)- 10 баллов	(многоплановое) решение задачи 4-7 – стандартное решение задачи 1-3- задача решена с некоторыми неточностями 0-решение неверное или отсутствует
--	----------------------	--

Шкала оценивания.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:
30 баллов - на промежуточную аттестацию
50 баллов - на работу на семинарских занятиях
20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	A
86-95	отлично	B
71-85	хорошо	C
61-70	хорошо	D

51-60	удовлетворительно	Е
-------	-------------------	---

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.
- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

Оценка «отлично» выставляется, когда: – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к экзамену пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с

прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к лекциям и семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Методические рекомендации по защите кейсов:

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) своё решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

Инструкция по выполнению тестового задания

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать материал, необходимо понять его логику. Подготовка способствует составлению развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю.

Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками и историко-правовым материалом, методологии изучения предметной специфики курса.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и семинарских занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе семинарских занятий методом устного опроса или ответов на контрольные вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в методическом пособии вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на семинарских занятиях или индивидуальных консультациях с ведущим преподавателем.

Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов.

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристической индустрии в управлении предприятием.

27. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1. Основная литература.

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495961>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434105>
4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

7.2. Дополнительная литература.

1. Ершов, А. К. Управление качеством : учебное пособие / А. К. Ершов. — Москва : Логос, Университетская книга, 2008. — 288 с. — ISBN 978-5-98704-225-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9102.html>
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447103>
3. Квитко, А. В. Управление качеством : учебное пособие / А. В. Квитко. — Москва : Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2005. — 183 с. — ISBN 5-7764-0542-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10902.html>

4. Ржевская, С. В. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / С. В. Ржевская. — Москва : Логос, Университетская книга, 2009. — 288 с. — ISBN 978-5-98704-333-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9120.html>
5. Фрейдина, Е. В. Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э.М. Короткова; предисловие Э.М. Короткова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
2. Ефимов В.В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов: учебное пособие для студ. вузов / В. В. Ефимов. — М.: КНОРУС, 2007. — 240 с.
3. Клячкин В.Н. Статистические методы в управлении качеством: компьютерные технологии: учебное пособие для студ. вузов / В. Н. Клячкин. — М.: Финансы и статистика, 2007. — 304 с.
4. Периодические издания: - журнал «Стандарты и качество»; - журнал «Методы менеджмента качества»; - журнал «Деловое совершенство».

7.3. Нормативные правовые документы.

1. ГОСТ Р 51185-2008, Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
2. ГОСТ Р 50690-2000, Туристские услуги. Общие требования.
3. ГОСТ 28681.3-95, Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
4. ГОСТ 28681.1-95 , Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ 30602-97 , Общественное питание. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 40.003-2005, Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000).
7. ГОСТ Р 40.003-2008, Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008).
8. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 971 ГК, договор поручения;
9. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 973, исполнение поручения соответствии с указаниями доверителя;
10. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 974, обязанности поверенного;
11. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 975, обязанности доверителя;
12. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2, статья 976, передоверие исполнения поручения;
13. Действующее международное право. Т. 1.- М.: Московский независимый институт международного права, 1996. С. 811 - 816. (Извлечения) «Манильская декларация о мирном разрешении Международных споров» (Принята 15.11.1982 Резолюцией 37/10 на 68-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);
14. Справочные системы «Гарант», «Консультант - плюс».

7.4. Интернет-ресурсы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники.

1. <http://www.stq.ru> – официальный сайт РИА «Стандарты и качество».
2. <http://www.vniiki.ru> – официальный сайт ВНИИКИ (Online-доступ к стандартам ГОСТ, ОСТ, ТУ, ИСО, МЭК, иностранным стандартам);
3. <http://quality.eur.ru> – сайт «QUALITY – Менеджмент качества и ISO 9000»;
4. <http://www.quality21.ru> – портал «Качество 21 век»;
5. <http://www.smktula.ru> – официальный сайт Тульского центра управления качеством;
6. <http://www.iso.staratel.com> – ISO портал;
7. <http://www.quality-journal.ru> – сайт журнала «Качество. Инновации. Образование»;
8. <http://www.standard.ru> – портал о стандартах, их применении, новостях в области стандартизации и управления качеством.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Характеристики аудиторий (помещений, мест) для проведения занятий

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:

2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Googlechrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «WindowsMediaPlayer»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «MicrosoftPowerPoint»);
- пакеты прикладных программ SPSS/PC+, СТАТИСТИКА,
- программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.