

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ  
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

Л.А.Омельянович

08 2018 г.

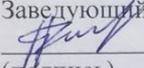
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ»

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм  
(код и название укрупненной группы)  
Программа высшего профессионального образования Магистратура  
(бакалавриат, специалитет, магистратура)  
Направление подготовки 43.04.02 Туризм  
(код и название направления подготовки)  
Магистерская программа Туризмоведение  
(название профиля или магистерской программы)  
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса  
(название института, факультета)  
Курс, форма обучения (очная, заочная, очно-заочная) второй (очная), второй (заочная)  
Учебный год 2019-2020

Донецк  
2018

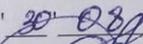
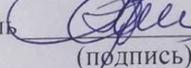
Рабочая программа «Управление качеством туристических услуг»  
(название учебной дисциплины)  
для студентов по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм»  
магистерской программы «Туризоведение»

Разработчики: Полякова А.В., доцент, канд.техн.наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела  
Протокол от " 19 " июня 2018 года № 30  
Заведующий кафедрой  
  
(подпись) П.А. Заремба  
(фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО  
И. о. декана ФРГБ   
(подпись) Л. В. Крылова  
(фамилия, инициалы)  
« 15 »  2018 года



Одобрено Учебно - методическим советом Университета  
Протокол от " 30 "  2018 года № 1  
Председатель   
(подпись) Л.А.Омельянович

© Полякова А.В., 2018 год  
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2018 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	У крупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	Заочная (очно-заочная) форма обучения
Количество зачетных единиц - 3	У крупненная группа <u>43.00.00 Сервис и туризм</u> (код и название)	М.1.В.1. Вариативная учебная дисциплина. Общенаучный цикл. Дисциплина свободного выбора студента	
	Направление подготовки <u>43.04.02 «Туризм»</u> (шифр и название)		
Модулей -1	Магистерская программа:  «Туризмоведение»	<b>Год подготовки:</b>	
Смысловых модулей-2		2-й	2-й
Индивидуальные научно-исследовательские задания  (название)		<b>Семестр</b>	
Общее количество часов - 108		3-й	3-й
Недельных часов для очной формы обучения: 6  аудиторных – 2 самостоятельной работы студента – 4	Образовательная программа высшего профессионального образования  <u>Магистратура</u>	<b>Лекции</b>	
		18час.	8час.
		<b>Практические, семинарские</b>	
		18 час.	12час.
		<b>Лабораторные</b>	
		час.	час.
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		72 час.	88час.
<b>Индивидуальные задания:</b> час.			
Вид контроля: дифференцированный зачет			

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:  
 для очной формы обучения – 36/72  
 для заочной формы обучения – 20/88

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель:** Формирование системы теоретических знаний о составляющих качество объекта с применением инструментария управления качеством на предприятиях в сфере туризма, о методах определения уровня качества объекта, а также приобретение практических навыков оценки уровня качества туристических услуг, разработки и внедрения систем менеджмента качества, основных процессов этих систем при производстве и предоставлении потребителям туристических услуг.

**К числу основных задач курса относятся:**

- рассмотрение теоретических основ управления качеством;
- создание, внедрение и сертификации СМК в сфере туризма;
- мониторинг качества туристических услуг;
- изучение инструментария управления качеством с учетом отраслевой специфики;
- исследование проблем в отрасли на предприятиях в сфере туризма;
- рассмотрение специфики, особенностей и технологии разработки и внедрения систем качества на предприятиях в сфере туризма;
- приобретение умений работать с нормативной документацией различных видов и уровней в области менеджмента качества.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ООП учебная дисциплина М.1.В.1. «Управление качеством туристических услуг» относится к вариативной части общенаучного цикла, дисциплин свободного выбора студента.

Дисциплина изучается на 2 курсе магистратуры в 3 семестре в объеме: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часа, самостоятельная работа – 72 часов, заканчивается дифференцированным зачетом. Для успешного освоения материала студент должен обладать знаниями и умениями, полученными в процессе изучения предшествующих дисциплин, а именно знания о правовом обеспечении деятельности в туристической индустрии, организационном проектировании и управлении проектами в туризме, организации туристического обслуживания и технологии продаж, экскурсионного обслуживания, организации анимационной деятельности, гостиничного хозяйства, сервисной деятельности в туризме. А также знания о стандартизации и сертификации туристических услуг, умение работать с информационными источниками, нормативными документами.

Логически и содержательно данная дисциплина связана с дисциплинами ООП магистратуры по направлению подготовки «Туризм», формирующими мировоззрение и базовые представления о туристической деятельности. Знания и умения, полученные в результате освоения дисциплины М.1.В.1 «Управление качеством туристических услуг» являются необходимыми для изучения дисциплин: М.1.В.10 «Международный туризм», М.1.В.11 «Управление региональным развитием туризма», М.1.В.8 «Прогнозирование, планирование, анализ и экспертиза туристической деятельности», М.1.В.15 «Методология туристического сопровождения», а также для прохождения преддипломной практики, выполнения курсовых работ и магистерской диссертации.

## 4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

- способностью к мониторингу и оценке эффективности процессов в туристской индустрии (ПК-4);
- способностью к внедрению современной системы стандартизации в туристской индустрии (ПК-6);
- владением приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии (ПК-7);
- способностью разрабатывать и внедрять нормативную документацию по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг туристской индустрии (ПК-10).

В результате изучения дисциплины студент должен

**знать:** научные основы управления качеством; организацию государственной системы стандартизации и сертификации услуг; механизм и процесс управления качеством на предприятиях в сфере туризма, алгоритм методики определения оценки качества туристических услуг; сведения о развитии систем управления качеством, содержание стандартов ДСТУ ISO серии 9000, особенности процесса создания системы качества на предприятии, организационные основы управления качеством туристических услуг, требования документации СМК;

**уметь:** применять методику оценки уровня качества туристических услуг; инструментарий управления качеством в деятельности предприятий в сфере туризма, проведения сертификации услуг и предприятий в сфере туризма; разработки внедрения и сертификации систем качества; производить нормативное описание работы подразделений туристического предприятия, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики).

**владеть:** умением работать с нормативной документацией по качеству, выявлять особенности процессов в рамках СМК на различных этапах существования туристического продукта, культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о сфере туризма и менеджменте качества.

## **5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством туристических услуг ”***

**Тема 1.** Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.

Актуальность проблемы качества. Менеджмент качества как основа конкурентоспособности предприятия. Понятия качества. Свойство, показатель, параметр, показатель качества продукции, процесса, туристической услуги. Компоненты качества туристических услуг.

**Тема 2.** Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.

Отечественные системы управления качеством советского периода. Этапы развития управления качеством в двадцатом веке. Современная философия управления качеством. Подходы в управлении качеством. Характеристика показателей качества туристических услуг. Составляющие качества туристических услуг, их взаимосвязь.

**Тема 3.** Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.

Создание отечественных систем управления качеством на основе международных стандартов ISO серии 9000. Государственное регулирование и деятельность общественных организаций в сфере качества. Национальные стандарты на системы качества Концепция государственной политики в сфере управления качеством продукции (товаров, работ, услуг).

**Тема 4.** Система управления качеством услуг предприятий в сфере туризма.

Основные положения управления качеством в рамках СМК. Политика фирмы в области качества. Внедрение принципов TQM. Алгоритм управления развитием системы TQM в туристической фирме.

**Тема 5.** Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.

Этапы алгоритма разработки, предварительный внутренний аудит СМК. Внедрение СМК. Виды и уровни документации для внедрения и последующей работы СМК. Общая характеристика различных видов документов в области качества. Руководство по качеству как основной документ системы управления качеством.

### ***Смысловой модуль 2 “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма”***

**Тема 6.** Особенности механизма управления качеством в туристической сфере.

Политика туристической фирмы в области качественного обслуживания. Основные и частные цели в области качества. Структура основных процессов деятельности туристической фирмы для

создания качественного туристического продукта.

**Тема 7.** Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма.

Структурно-функциональная схема процессов, необходимых для управления качеством туристических услуг. Матрица распределения ответственности за процессы СМК. Обязательства руководства учреждения по разработке и внедрению СМК и постоянному улучшению ее результативности. Характеристика процессов СМК на основных этапах жизненного цикла гостиничных услуг и услуг питания. Процессы, которые выполняют подразделения службы качества для обеспечения функционирования СМК на различных стадиях жизненного цикла. Основные требования к качеству туристических услуг.

**Тема 8.** Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.

Базовые методы контроля качества. Контрольный листок, гистограмма, диаграмма рассеивания, диаграмма Исикавы, метод контрольных карт, диаграмма Парето. Диаграмма родства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма.

**Тема 9.** Методы количественной оценки качества услуг.

Дифференциальный метод оценки качества туристических услуг. Метод комплексной оценки качества туристических услуг. Алгоритм комплексной оценки. Принципы квалиметрии. Конкурентоспособность туристического продукта.

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л	п	лаб	инд	с.р.с		л	п	лаб	инд	с.р.с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1</b>												
<b>Смысловой модуль 1. “Научные основы управления качеством туристических услуг”</b>												
Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	12	2	2			8	7	2				5
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	12	2	2			8	10					10
Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	12	2	2			8	12		2			10
Тема 4. Система управления качеством услуг предприятий в сфере туризма	12	2	2			8	10					10

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 5. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК	12	2	2			8	12		2			10
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	60	10	10			40	51	2	4			45
<b>Смысловой модуль 2 “Механизм и процесс управления качеством предприятий в сфере туризма”</b>												
Тема 6. Особенности механизма управления качеством в туристической сфере.	12	2	2			8	10					10
Тема 7. Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма.	12	2	2			8	10					10
Тема 8. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	12	2	2			8	12	2	2			8
Тема 9. Методы количественной оценки качества услуг.	12	2	2			8	25	4	6			15
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	48	8	8			32	57	6	8			43
Модуль 2												
ИНИР			-	-		-						
<b>Всего часов</b>	108	18	18			72	108	8	12			88

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

## 8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения	2	
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством туристических услуг.	2	
3	Национальные стандарты на системы качества. Изучение государственных стандартов: ГОСТ Р -ISO 9000-2015, ГОСТ Р-ISO 9001-2015, ГОСТ Р- ISO 9004-2010	2	2
4	Функционирование СМК, техника и технология управления качеством туристических услуг	2	
5	Составление документации СМК	2	2
6	Содержание процессов управления качеством туристических услуг	2	
7	Основные требования к качеству туристических услуг	2	
8	Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	2	2
9	Методы количественной оценки качества услуг. Алгоритм комплексной оценки.	2	6
	Всего	18	12

## 9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Эволюция концепций управления качеством	8	5
2	Совершенствование систем управления качеством услуг на основе международных стандартов	8	10
3	Сущность основных элементов механизма управления качеством. Совершенствования механизма управления качеством услуг на предприятиях туристической индустрии.	8	10
4	Сущность процессного подхода к управлению качеством на предприятиях туристической индустрии	8	10
5	Модель качественного обслуживания потребителей туристических услуг	8	10
6	Характеристика основных подходов к оценке эффективности управления качеством услуг. Принципы эффективного управления качеством.	8	10

7	Оценка качества услуг поставщиком и потребителем. Обязанности и ответственность членов комиссии по качеству.	8	10
8	Методические принципы комплексной стандартизации. Информационные показатели стандартов.	8	8
9	Методы количественной оценки качества услуг. Квалиметрический метод оценки.	8	15
	<b>Всего</b>	72	88

## 11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

## 12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 1) Полякова А.В. Управление качеством туристических услуг. Методические рекомендации к выполнению курсовой работы для студентов дневной и заочной форм обучения специальности 8.14010301 «Туризм (по видам)» / А.В. Полякова: Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: ДонНУЭТ, 2015. - 26 с.
- 2) Тестовые задания для диагностики знаний по дисциплине «Управление качеством туристических услуг в программе «Гесты».
- 3) Тестовые задания по 1-2 смысловым модулям (ТМК).
- 4) Топольник В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве [Текст]: метод. указания (с программой) к изуч. курса, вып. контрол. работы и контрол. задания (для студ. направления подготов. 6.140101 «Гостинично-ресторанное дело» / Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостин. и ресторан. дела ; В. Г. Топольник. - Донецк : ДонНУЭТ, 2015. - 42 с.

## 13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Текущий контроль успеваемости предусматривает выполнение следующих видов работ: выполнение контрольных тестовых работ, а также выполнение и защита индивидуальной самостоятельной работы.

### 1. Тестовые задания для проведения текущего модульного контроля.

#### 1. Качество продукции – это

- а) совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет от других и придающих ему определенность;
- б) совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности;
- в) способность удовлетворять потребности и ожидания конкретного потребителя;
- г) степень удовлетворения требованиям через ее свойства.

#### 2. Требования к качеству продукции –

- а) набор количественно или качественно установленных требований к ее характеристикам;
- б) критерии, которые должны быть соблюдены;
- в) перевод определенных потребностей в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам продукции для возможности их реализации и проверки;
- г) категория или разряд, присвоенные продукции.

#### 3. Что такое управление качеством?

- а) совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления управления качеством;
- б) методы и виды деятельности оперативного характера, применяемые для выполнения требований к качеству;
- в) политика и руководство по качеству;
- г) совокупность документации, устанавливает предупредительные и корректирующие действия для обеспечения качества продукции и услуг.
- 4.** Заслуга введения концепции научного менеджмента, основанной на системном подходе, принадлежит
- а) Фредерику Тейлору;                      в) Анри Файолю;
- б) Генри Леланду;                          г) Уолтеру Шухарту.
- 5.** Фаза управления процессами характеризуется
- а) внедрением общих принципов административного управления предприятием;
- б) мотивацией сотрудников на высококачественный труд;
- в) внедрением системы аудита менеджмента;
- г) внедрением универсальных стандартов в области качества.
- 6.** На качество кулинарной продукции в стадии изготовления влияет...
- а) обоснование ее потребительских характеристик;
- б) качество сырья;
- в) мастерство работающего персонала;
- г) внедрение новой техники и прогрессивной технологии.
- 7.** Фаза менеджмента качества была характерна для периода
- а) 1960-1970гг                              в) 1930-1950гг
- б) 1950-1960гг                              г) после 1980г
- 8.** Статистический контроль осуществлялся в
- а) 1980 – 2000 гг.;                          в) 1940 – 1960 гг.;
- б) 1920 – 1940 гг.;                          г) 1960 – 1980 гг.
- 9.** Всеобщее управление качеством осуществлялось в
- а) 1980 – 2000 гг.;                          в) 1940 – 1960 гг.;
- б) 1920 – 1940 гг.;                          г) 1960 – 1980 гг.
- 10.** Главная отличительная черта TQM
- а) создание универсальных стандартов в области управления качеством;
- б) обеспечение качества - определяющий фактор выживания предприятия и стабильности его доходов;
- в) активное участие персонала в обеспечении требуемого качества продукции;
- г) возрастание экологической ответственности предприятий.
- 11.** Главное преимущество сертификации СМК заключается в:
- а) расширении рынка сбыта продукции;
- б) повышении четкости процедур;
- в) повышении имиджа фирмы;
- г) повышении эффективности производства.
- 12.** Управление качеством продукции осуществляется через:
- а) политику в области качества;
- б) информацию о качестве продукции, потребностях рынка и научно-технический прогресс;
- в) планирование качества;
- г) разработку корректирующих действий.
- 13.** Система управления качеством состоит из следующих элементов:
- а) обязательства, полномочия, документация, персонал;
- б) администрация, политика в области качества, процессы;
- в) процессы, ресурсы, методики, взаимоотношения;
- г) организационная структура, документация, процессы, ресурсы.
- 14.** Качество кулинарной продукции – это

а) совокупность свойств, обуславливающих пригодность продукции к дальнейшей обработке и употреблению в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава и потребительских свойств;

б) совокупность свойств, обуславливающих пригодность продукции к употреблению в пищу и безопасность для здоровья потребителей;

в) совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворить потребности в пищевых веществах;

г) различные потребительские достоинства, обуславливающие пищевую ценность и эффективность потребления.

**15.** Обеспечение качества осуществлялось в

а) 1980 – 2000 гг;            в) 1940 – 1960 гг;

б) 1920 – 1940 гг;            г) 1960 – 1980 гг.

**16.** На качество кулинарной продукции в стадии проектирования первоначально влияет ....

а) техническая оснащенность предприятия;

б) маркетинговое исследование;

в) сокращение затрат на единицу продукции;

г) внедрение новой техники и прогрессивной технологии.

**17.** Показатель качества продукции – это

а) количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и использования или потребления;

б) измеряемая величина, служащая для описания технических, экономических или функциональных свойств продукции;

в) признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния продукции;

г) качественная или количественная характеристика любых свойств или состояний продукции.

**18.** Внедрение статистических методов в управлении производственными процессами соотносится с именем

а) Фредерика Тейлора;            в) Генети Тагути;

б) Джорджа Джурана;            г) Уолтера Шухарта.

**19.** Инспекционный контроль осуществлялся в

а) 1920 – 1940 гг;            в) 1940 – 1960 гг;

б) 1900 – 1920 гг;            г) 1960 – 1980 гг.

**20.** Все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, а также подтверждаемые, необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству, определяются как...

а) общее руководство качеством;            в) всеобщее руководство качеством;

б) обеспечение качества;            г) управление качеством.

## **2. Тематика индивидуальных заданий самостоятельной работы студентов**

1. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг транспортных перевозок туристов разными видами транспорта.

2. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации размещения туристов.

3. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации питания туристов.

4. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации экскурсий.

5. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации спортивных мероприятий.

6. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации развлекательных мероприятий.
7. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг переводчиков.
8. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации конференций.
9. Обоснование элементов СМК предприятия относительно организации пляжных услуг.
10. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг горнолыжных трасс.
11. Обоснование элементов СМК предприятия ресторанного хозяйства (ресторана, кафе, бара).
12. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг турагента.
13. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг по организации СПА-услуг.
14. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации внутреннего туризма.
15. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации въездного туризма.
16. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг туроператора по организации выездного туризма.
17. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг объектов индустрии развлечения.

### **3. Вопросы для проведения дифференцированного зачета.**

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество туристического продукта.
2. Требования к качеству. Ответственность за качество туристической услуги.
3. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”, «всеобщее руководство качеством» .
4. Руководство по качеству. Политика в области качества.
5. Основные направления обеспечения качества туристического продукта.
6. Принципы обеспечения и управления качеством. Круг качества туристической услуги.
7. Факторы, влияющие на качество туристической услуги и их взаимосвязь с жизненным циклом услуги.
8. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.
9. Управление качеством в Украине. Советский период.
10. Управление качеством в Украине. Современный период.
11. Аспекты качества.
12. Сущность теории «Тотального управления качеством» (TQM).
13. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000.
14. Подходы, применяемые в управлении качеством.
15. Процессный подход в управлении качеством.
16. Модель управления качеством в операторы на основе стандартов ISO 9000 и принципов TQM.
17. Концепция управления качеством в туристических фирмах и организациях.
18. Документация СМК.
19. Общие подходы к созданию СМК.
20. Этапы разработки и внедрения СМК.
21. Сертификация СМК.
22. Характеристика процессов СМК.
23. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии маркетинговых исследований рынка.

24. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии проектирования и разработки нового продукта.
25. Процессы системы управления качеством на стадии технологической подготовки производства туристического продукта.
26. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии производства (комплектации) туристического продукта.
27. Процессы системы управления качеством туристической услуги на стадии контроля качества.
28. Процессы системы управления качеством туристической услуги на этапе продвижения и продаж продукта на рынке.
29. Обеспечение качества и управление качеством на этапе обслуживания потребителей туристической услуги (этап реализации).
30. Использование базовых методов контроля качества туристического продукта.
31. Характеристика статистических методов контроля качества на примере контрольного листа и диаграммы Исикавы (привести конкретные примеры).
32. Характеристика статистических методов контроля качества на примере гистограммы и диаграммы Парето.
33. Характеристика современных инструментов оперативного управления качеством. Классификация показателей качества туристического продукта.
34. Характеристика группы показателей назначения туристического продукта.
35. Характеристика показателей качества групп эстетичности и комфорта туристической услуги.
36. Характеристика показателей качества групп надежности и безопасности туристического продукта.
37. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
38. Алгоритм комплексной количественной оценки качества туристической услуги.
39. Иерархическая структура показателей качества туристической услуги (на конкретном примере).
40. Методы определения значений показателей качества туристического продукта.
41. Проведение экспертной оценки показателей качества туристической услуги.
42. Определение комплексного показателя качества туристической услуги.

\*Примечание: вопросы к зачету для студентов заочной формы обучения.

#### 14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма в баллах
Смысловой модуль № 1					Смысловой модуль № 2				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	<b>100</b>
8	8	8	8	8	10	10	20	20	
40					60				

T1, T2, T3, T4 – темы смыслового модуля №1;  
T5, T6, T7, T8, T9 – темы смыслового модуля №2.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

## 15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная

1. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.
2. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник/ Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 336с.
3. Коноплев С.П. Управление качеством: Учебное пособие/ С.П. Коноплев. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2012. – 252с.

### Дополнительная

1. Мельников В.П. Управление качеством: Учебник. / В.П. Мельников, В.П. Смоленцев, А.Г. Схиртладзе. – М.: Издательский центр, 2011. – 352 с.
2. Ступин, А. Б. Управление качеством: от отбраковки продукции до систем управления [Текст ] : учеб. пособие / А. Б. Ступин, А. Ф. Удовиченко, Н. А. Котляр ; М-во образования и науки, молодежи и спорта Украины, Донец. нац. ун-т, Каф. физики неравновесных процессов, метрологии и экологии . — Донецк : ДонНУ, 2011 . — 332с.
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством [ Текст ] : рекоменд. М-вом образования РФ ... для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению "Менеджмент" : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев . — Изд. 2-е, перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2011 . — 251с.
4. ГОСТ Р ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
5. ГОСТ Р ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
6. ГОСТ Р ISO 9004-2010 Системы менеджмента качества. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации
7. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С.

Скобкин. – М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2012. -512с.

8. Васин С.Г. Управление качеством, всеобщий подход: Учебник для бакалавриата и магистратуры/ С.Г. Васин. - Люберцы: Юрайт, 2016. – 404 с.

## Электронные ресурсы

1. Полякова А.В. Управление качеством туристических услуг. Дистанционный курс в системе Moodle, 2017 г.
2. Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве [Электронный ресурс] : метод. указания (с программой) к изуч. курса, вып. контрол. работы и контрол. задания (для студ. направления подготов. 6.140101 «Гостинично-ресторанное дело» / В. Г. Топольник ; Донец. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского, Каф. гостиничного и ресторанного дела. — Донецк : ДонНУЭТ, 2015 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
4. Полякова А.В. Управление качеством туристических услуг. Методические рекомендации к выполнению курсовой работы для студентов дневной и заочной форм обучения специальности 8.14010301 «Туризм (по видам)» / А.В. Полякова: Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: ДонНУЭТ, 2015. - 26 с.

## 16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

- 1.Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа <нэб.рф>
- 2.Генеральный директор. Персональный журнал руководителя. [Электронный ресурс]. - Режим доступа <<https://www.gd.ru/articles/4121-upravlenie-kachestvom>>
- 3.Businessman.ru Публикации. [Электронный ресурс]. - Режим доступа <<https://businessman.ru/new-upravlenie-kachestvom-usloviya-celi-principy-metody-sut.html>>
4. Управление качеством [Электронный ресурс]. - Режим доступа <<http://www.gmpua.com/QM/Book/Qmanbook/qmanbook.htm>>
5. Elibrary.ru [Электронный ресурс] : науч. электрон. б-ка / ООО Науч. электрон. б-ка. – Электрон. текстовые. и табл. дан. – [Москва] : ООО Науч. электрон. б-ка., 2000.– Режим доступа : <https://elibrary.ru>. – Загл. с экрана. Доступ: с 12.11.2013
6. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс] / НБ ДонНУЭТ. – Электрон. дан. – [Донецк, 1999-]. – Режим доступа: <http://catalog.donnuet.education> – Загл. с экрана.
7. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] / [ООО «Итеос» ; Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Итеос», 2012-]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

## 17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством туристических услуг» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория № 3534. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие

виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

## 18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Полякова Алла Вениаминовна	Доцент кафедры гостиничного ресторанного дела	Донецкий государственный университет, 1992г. «Биолог, преподаватель биологии и химии»	Кандидат технических наук, специальность 05.18.16 «Технология продуктов питания», доцент кафедры гостиничного и ресторанного дела Тема диссертации: «Использование растительных добавок антиоксидантного действия в технологии изделий из слоеного теста»	Донецкий государственный университет управления кафедра «Менеджмента в непромышленной сфере». Отчет о стажировке утвержден протоколом №12 от 20.01.14г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» магистерская программа «Туризмоведение».