

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**МЕЖДУНАРОДНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.04.02 «Туризм»

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

«Управление импортозамещением в туризме»

---

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2023

*Международные системы управления качеством в туризме*  
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

*К.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 7 от 27.02.2023 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Пояснительная записка .....                                                                                                         | 4  |
| <b>1.1. Цель и задачи дисциплины</b> .....                                                                                             | 4  |
| <b>1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</b> .....          | 4  |
| <b>1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы</b> .....                                                               | 5  |
| 2. Структура дисциплины .....                                                                                                          | 5  |
| 3. Содержание дисциплины .....                                                                                                         | 5  |
| 4. Образовательные технологии .....                                                                                                    | 6  |
| 5. Оценка планируемых результатов обучения .....                                                                                       | 7  |
| <b>5.1 Система оценивания</b> .....                                                                                                    | 7  |
| <b>5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине</b> .....                                                                             | 7  |
| <b>5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</b> ..... | 8  |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....                                                                   | 10 |
| <b>6.1 Список источников и литературы</b> .....                                                                                        | 10 |
| <b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b> .....                                                  | 12 |
| <b>6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</b> .....                                                       | 12 |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....                                                                                | 13 |
| 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....                              | 13 |
| 9. Методические материалы .....                                                                                                        | 14 |
| <b>9.1 Планы семинарских</b> .....                                                                                                     | 14 |
| <b>9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ</b> .....                                                              | 15 |
| <b>9.3 Другие материалы</b> .....                                                                                                      | 18 |
| Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....                                                                             | 19 |

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - является формирование у магистрантов компетенций в области менеджмента качества услуг туристской индустрии в современных условиях.

Задачи дисциплины:

– уметь разрабатывать и внедрять стандарты качества комплексного туристского обслуживания потребителей, организовывать работы по стандартизации и сертификации туристского продукта;

– проводить системный анализ конкурентного рынка туристских услуг с целью эффективного функционирования туристской индустрии и удовлетворения запросов потребителей;

– принимать тактические и стратегические решения в разработке и реализации конкурентоспособных туристских продуктов, соответствующих требованиям потребителей.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Компетенция<br>(код и наименование)                                                                                                                                                  | Индикаторы компетенций<br>(код и наименование)                                                          | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК- 1 - Владеет приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии                                | ПК-1.1 - Управляет ресурсами предприятия туристской индустрии                                           | Знать: основы деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства<br>Уметь: применять законодательные и нормативно – правовые акты в туристской деятельности<br>Владеть: навыками использования правовых норм в обеспечении безопасности и оптимизации рисков в туристской индустрии.     |
| ПК- 2 - Способен формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии | ПК-2.1 - Применяет современные методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия  | Знать: методологию формирования стандартов для операционных процессов компании<br>Уметь: анализировать существующие формы управления персоналом, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию<br>Владеть: Навыками оценки качества реализации операционных процессов компании |
| ПК-3 - Способен оценивать и осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях (федеральном,                             | ПК-3.1 - Осуществляет процесс разработки туристского продукта с использованием инновационных технологий | Знать: механизмы управления деятельностью предприятий индустрии туризма и гостеприимства<br>Уметь: применять нормативно-правовую базу в туристской деятельности в рамках инновационных инициатив<br>Владеть: разработки бизнес-плана                                                              |

|                                                       |  |                                               |
|-------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------|
| региональном,<br>муниципальном<br>(локальном) уровне) |  | инновационного проекта в<br>индустрии туризма |
|-------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------|

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Международные системы управления качеством в туризме» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Основы пространственной организации туристско-рекреационной деятельности, Маркетинг и брендинг туристско-рекреационных территорий, Методология исследовательской деятельности и академическая культура, Форсайт в туризме, Ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Практики маркетинговых исследований, Научно-исследовательский семинар "Открытый туризм: инновации, краудсорсинг, коллаборация", Интеллектуальная собственность и развитие туризма, Организационно-управленческая практика.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа.

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|---------------------|------------------|
| 2       | Лекции              | 10               |
| 2       | Семинары            | 20               |
| 2       | Экзамен             | 18               |
| Всего:  |                     | 48               |

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 60 академических часа.

## 3. Содержание дисциплины

| № | Наименование раздела дисциплины                                               | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Методология разработки системы менеджмента качества в туристских организациях | Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме |

|   |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                | (измерительный, расчетный, экспертный, социологический и др.). Методы оценки уровня качества услуг и качества обслуживания в средствах размещения, предприятиях питания, туроператорских и турагентских фирмах (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический, методика STRVQUAL и др.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2 | Роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг. Приглашение специалистов туристской индустрии | Роль стандартизации в управлении качеством услуг. Сертификация услуг и систем качества. Взаимоотношения субъектов и объектов сертификации. Международные, европейские и российские системы сертификации услуг. Процедура сертификации услуг в туризме.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Конкурентоспособность туристской отрасли. Конкурентные стратегии на рынке туристских услуг                     | Качество товара и услуг как критерий его конкурентоспособности. Методика оценки уровня качества товаров и услуг. Социальная адресность и её формирование. Понятие и значение цены потребления как критерия конкурентоспособности товара и услуг. 8 вариантов конкурентных стратегий при изменении качества и цены услуг в туризме.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4 | Методические подходы к оценке конкурентоспособности туристских предприятий                                     | Особенности оценки конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки. Интегральный показатель конкурентоспособности туристского предприятия. Инструменты управления конкурентоспособностью туристского предприятия. Пути повышения конкурентоспособности предприятий туристской отрасли. Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические. Семь инструментов управления и анализа процессов постоянного совершенствования: контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Парето. Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий |
| 5 | Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премии по качеству           | Сущность концепции «Шесть сигм». Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC). Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания. Система добровольной сертификации «ХАССП». Премии в области качества в туризме. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

| Форма контроля                           | Макс. количество баллов |                   |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------|
|                                          | За одну работу          | Всего             |
| Текущий контроль:                        |                         |                   |
| - <i>опрос</i>                           | 5 баллов                | 30 баллов         |
| - <i>участие в дискуссии на семинаре</i> | 5 баллов                | 10 баллов         |
| - <i>контрольная работа (темы 1-2)</i>   | 10 баллов               | 10 баллов         |
| - <i>контрольная работа (темы 3-5)</i>   | 10 баллов               | 10 баллов         |
| Промежуточная аттестация – экзамен       |                         | 40 баллов         |
| <b>Итого за семестр</b>                  |                         | <b>100 баллов</b> |

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала  |            | Шкала ECTS |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| 95 – 100           | отлично             | зачтено    | A          |
| 83 – 94            |                     |            | B          |
| 68 – 82            | хорошо              |            | C          |
| 56 – 67            | удовлетворительно   |            | D          |
| 50 – 55            |                     |            | E          |
| 20 – 49            | неудовлетворительно | не зачтено | FX         |
| 0 – 19             |                     |            | F          |

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100-83/<br>A,B    | отлично/<br>зачтено  | <p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p> |

| Баллы/<br>Шкала<br>ECTS | Оценка по<br>дисциплине                 | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 82-68/<br>С             | хорошо/<br>зачтено                      | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>                                       |
| 67-50/<br>D,E           | удовлетво-<br>рительно/<br>зачтено      | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p> |
| 49-0/<br>F,FX           | неудовлет-<br>ворительно/<br>не зачтено | <p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>               |

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Примерные вопросы к экзамену:

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?

16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Six sigma»
25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
36. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг.
37. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии).
38. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
39. Экономические проблемы управления качеством.
40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
41. Цели добровольной сертификации.
42. Цели обязательной сертификации.
43. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?

### **Примеры вопросов для Контрольной работы**

#### ***К теме 1:***

1. Обоснуйте необходимость внедрения систем менеджмента качества в предприятия сферы гостеприимства;
2. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?
3. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им?
4. Сформулируйте основные тенденции управления качеством в предприятиях гостеприимства России;
5. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества;
6. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством;
7. Целью менеджмента качества является удовлетворение потребностей потребителей. Сформулируйте, в чем заключаются потребности инвесторов, государства, общества, сотрудников организации и индивидуальных потребителей в сфере услуг.

#### ***К теме 2:***

1. Дайте основные положения политики организации в области качества. Раскройте содержание ее составляющих;
2. Поясните связь между управлением качеством и конкурентоспособностью услуги (покажите реализацию принципов управления качеством в формировании конкурентоспособности услуг);

3. Перечислите основные тенденции управления качеством в отечественной и зарубежной практике. Раскройте содержание данных тенденций применительно к деятельности отечественных предприятий туризма;

4. Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации?

5. С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.

**К теме 3:**

1. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA;

2. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества;

3. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью туристской услуги? Обоснуйте свой ответ;

4. Определите, какой из критериев является единичным, а какой комплексным: а) цена потребления, продажная цена; б) стабильность качества, уровень качества; в) скорость старения, срок годности, потребительская новизна.

5. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью услуги? Обоснуйте свой ответ;

6. Определите субъекты рынка и цель проведения оценки конкурентоспособности товаров и услуг;

7. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия;

8. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью предприятия питания.

**К теме 4:**

1. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью туроператорской фирмы;

2. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;

3. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.

4. Дайте характеристику действия конкурентных сил в туристской отрасли по М. Портеру;

5. Предложите источники и методы сбора информации о конкурентах в туристском бизнесе.

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

### **6.1 Список источников и литературы**

#### **Источники**

##### **Основные**

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» №132-ФЗ от 1996 г. (с последними изменениями от 05.04.2016).

Закон РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 (с последними изменениями 2016 г.).

Федеральный закон «О внесении изменений в федеральный закон «Об особых экономических зонах в Российской Федерации» от 3 июня 2007 г. № 76-ФЗ (о создании особых экономических зон туристско-рекреационного типа).

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены Постановлением Правительства РФ № 452 от 18.07.2007 (с изменениями 2016 года).

Правила оказания услуг общественного питания. Утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012)

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утвержденные Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 07.11.2015)

Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы. Утвержденные Постановлением Правительства РФ от 09.06.2003 N 335 (ред. от 24.12.2014).

ГОСТ Р 50681-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.

ГОСТ Р 54599-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

ГОСТ Р 52887-2007 Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления

ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 54601-2011 Безопасность активных видов туризма. Общие положения

ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма.

ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

Гродзенский С. Менеджмент качества. Учебное пособие. - М.: Издательство: КноРус, 2015 г. - 200 с.

Мышелов Е. Введение в метрологию, стандартизацию и сертификацию качества. Учебное пособие. М.: Издательство: Красанд, 2015 г. - 222 с.

Кайнова В., Гребнева Т., Тесленко Е., Куликова Е. Метрология, стандартизация и сертификация. Практикум. Учебное пособие. М.: Изд-тво: Лань Серия: Учебники для вузов. Специальная литература, 2015 г. - 368 с.

Минько Э., Минько А., Ястребов А. Менеджмент качества продукции и процессов. Учебное пособие. М.: Издательство: ГУАП, 2011 г. - 412 с.

Дементьев А., Владимир Е. TQM: В помощь при организации работ по управлению качеством. М.: Изд-тво: LAP Lambert Academic Publishing 2014 г. - 180 с.

Глухов В., Гасюк Д. Управление качеством. Учебник. М.: Изд-тво: Питер Серия: Учебник для вузов 2015 г. - 384 с.

Горбашко Е., Максимцев И., Рыкова Ю., Четыркина Н. Управление конкурентоспособностью. Теория и практика. Учебник. М.: Изд-тво: Юрайт Серия: Магистр 2015 г. - 448 с.

#### Дополнительные

Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (Конвенция МГА/ФУААВ).

Международные гостиничные правила. Документ одобрен 2 ноября 1981 года Советом Международной гостиничной ассоциации (Катманду (Непал)).

Постановление Госстандарта РФ от 26.09.2001 N 82 "О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. Росс ru.0001.03УГ00"

Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

#### Литература

##### Основная

Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-02425-8. — ЭБС Юрайт. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438177> (дата обращения: 23.09.2019). - Текст : электронный.

Никольская Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук – Москва: КНОРУС, 2019. - 344 с. – (Бакалавриат). – ЭБС Book.ru. – Режим доступа: <https://www.book.ru/view4/929951/1>

##### дополнительная

Беквит Г. Продавая незримое: Руководство по современному маркетингу услуг: пер. с англ. /Г.Беквит, Е.В.Китаева. - Москва: Альпина Паблишерз, 2016. - 220 с. – ISBN 978-5-9614-5661-5. - ЭБС Znanium.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/742209>. - Текст: электронный.

Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н.А. Вотинцева. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-102358-7. - ЭБС Znanium.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/968935>. - Текст : электронный.

Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: ИНФРА-М, 2019, - 320 с. ЭБС Znanium.com. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1023718>

Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - ISBN 978-5-16-106764-2. - ЭБС Znanium.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/554704>. - Текст: электронный.

Технология и организация гостиничных услуг: учебник /Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101986-3. - ЭБС Znanium.com. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>. - Текст: электронный.

## 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<https://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/> - Федеральное агентство по туризму  
 Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

## 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1 Планы семинарских**

Тема 1 Методология разработки системы менеджмента качества в туристских организациях.

Вопросы для обсуждения:

Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация.

Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.

Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.

Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг в туризме (измерительный, расчетный, экспертный, социологический и др.).

Методы оценки уровня качества услуг и качества обслуживания в средствах размещения, предприятиях питания, туроператорских и турагентских фирмах (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический, методика STRVQUAL и др.).

Тема 2 Роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг. Приглашение специалистов туристской индустрии.

Вопросы для обсуждения:

Роль стандартизации в управлении качеством услуг.

Сертификация услуг и систем качества.

Взаимоотношения субъектов и объектов сертификации.

Международные, европейские и российские системы сертификации услуг.

Процедура сертификации услуг в туризме

Тема 3 Конкурентоспособность туристской отрасли. Конкурентные стратегии на рынке туристских услуг.

Вопросы для обсуждения:

Качество товара и услуг как критерий его конкурентоспособности.

Методика оценки уровня качества товаров и услуг.

Социальная адресность и её формирование.

Понятие и значение цены потребления как критерия конкурентоспособности товара и услуг.

8 вариантов конкурентных стратегий при изменении качества и цены услуг в туризме.

Тема 4 Методические подходы к оценке конкурентоспособности туристских предприятий.

Вопросы для обсуждения:

Особенности оценки конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки.

Интегральный показатель конкурентоспособности туристского предприятия.

Инструменты управления конкурентоспособностью туристского предприятия.

Пути повышения конкурентоспособности предприятий туристской отрасли.

Методы менеджмента качества: организационные, социально-технологические, экономические, статистические.

Семь инструментов управления и анализа процессов постоянного совершенствования:

контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Парето.

Использование семи инструментов в деятельности туристских предприятий

Тема 5 Концепция управления качеством «Шесть сигм», система качества ХАССП, национальные премии по качеству.

Вопросы для обсуждения:

Сущность концепции «Шесть сигм».

Методологии «Шесть сигм»: постановка задачи, измерения, анализ, совершенствование, контроль (DMAIC).

Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий общественного питания.

Система добровольной сертификации «ХАССП».

Премии в области качества в туризме. Премия Деминга.

Модель европейской премии по качеству.

Российская премия по качеству

Материально-техническое обеспечение занятия:

- доска меловая

- компьютер и проектор.

## 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### **Требования к контрольной работе**

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;

– автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя. Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Примеры вопросов для Контрольной работы

**К теме 1:**

8. Обоснуйте необходимость внедрения систем менеджмента качества в предприятия сферы гостеприимства;

9. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?

10. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им?

11. Сформулируйте основные тенденции управления качеством в предприятиях гостеприимства России;

12. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества;

13. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством;

14. Целью менеджмента качества является удовлетворение потребностей потребителей. Сформулируйте, в чем заключаются потребности инвесторов, государства, общества, сотрудников организации и индивидуальных потребителей в сфере услуг.

**К теме 2:**

6. Дайте основные положения политики организации в области качества. Раскройте содержание ее составляющих;

7. Поясните связь между управлением качеством и конкурентоспособностью услуги (покажите реализацию принципов управления качеством в формировании конкурентоспособности услуг);

8. Перечислите основные тенденции управления качеством в отечественной и зарубежной практике. Раскройте содержание данных тенденций применительно к деятельности отечественных предприятий туризма;

9. Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации?

10. С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.

**К теме 3:**

9. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA;

10. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества;

11. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью туристской услуги? Обоснуйте свой ответ;

12. Определите, какой из критериев является единичным, а какой комплексным: а) цена потребления, продажная цена; б) стабильность качества, уровень качества; в) скорость старения, срок годности, потребительская новизна.

13. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью услуги? Обоснуйте свой ответ;

14. Определите субъекты рынка и цель проведения оценки конкурентоспособности товаров и услуг;

15. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия;

16. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью предприятия питания.

**К теме 4:**

6. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью туроператорской фирмы;

7. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;

8. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.

9. Дайте характеристику действия конкурентных сил в туристской отрасли по М. Портеру;

10. Предложите источники и метода сбора информации о конкурентах в туристском бизнесе.

### 9.3 Иные материалы

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма.

1. В учебнике Абабкова Ю.Н. «Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма» излагаются теоретические подходы к управлению конкурентоспособностью, определяется значение национальной доктрины и роль конкурентных преимуществ в формировании конкурентоспособности;

2. Практикуме Баумгартена Л.В. «Управление качеством в туризме» содержит набор заданий, позволяющий раскрыть использование методов квалиметрии и экспертных методов для оценки уровня качества и конкурентоспособности предприятий и услуг, методов анализа процессов обслуживания;

3. В пособии Ефимова В.В. «Средства и методы управления качеством» показана методология создания, внедрения и совершенствования СМК на базе МС ИСО 9000, оценки ее результативности, описаны методы и инструменты управления качеством: структурирование функции качества, семь инструментов контроля качества, экспертные методы. Рассмотрены современные системы СМК и методы повышения

4. В пособии Кобяк М.В., Скобкина С.С. «Управление качеством в гостинице» содержится практический материал для разработки систем качества в гостинице и эффективному внедрению систем качества в предприятия гостеприимства;

5. В учебнике «Системы, методы и инструменты менеджмента качества» под ред. Кане М.М. и др. рассмотрены современные системы СМК и методы повышения эффективности организаций на основе улучшения качества: методология «Шесть сигм», бенчмаркинг, экономика качества.

6. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Методы менеджмента качества», «Стандарты и качество», «Маркетинг и маркетинговые исследования», «Туризм: право и экономика», сайты Федерального агентства по туризму и сайт по менеджменту качества, сайт Госстата, электронные газеты «RATA news», «Prohotel».

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины - является формирование у магистрантов компетенций в области менеджмента качества услуг туристской индустрии в современных условиях.

Задачи дисциплины:

– уметь разрабатывать и внедрять стандарты качества комплексного туристского обслуживания потребителей, организовывать работы по стандартизации и сертификации туристского продукта;

– проводить системный анализ конкурентного рынка туристских услуг с целью эффективного функционирования туристской индустрии и удовлетворения запросов потребителей;

– принимать тактические и стратегические решения в разработке и реализации конкурентоспособных туристских продуктов, соответствующих требованиям потребителей.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК- 1 - Владение приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии

ПК- 2 - Владение способностью формулировать концепцию туристского предприятия, разрабатывать эффективную стратегию и формировать активную политику оценки рисков предприятия туристской индустрии

ПК-3 - Владение способностью оценивать и осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов в туристской индустрии на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: основы деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Уметь: применять законодательные и нормативно – правовые акты в туристской деятельности

Владеть: навыками использования правовых норм в обеспечении безопасности и оптимизации рисков в туристской индустрии.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *экзамена*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 3 зачетные единицы.