

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский  
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума  
Ученого совета ННГУ  
им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

**Рабочая программа дисциплины**  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

Направление подготовки / специальность

**43.03.02 "Туризм"**

Направленность образовательной программы

**Менеджмент международного и внутреннего туризма**

Квалификация (степень)

**Бакалавр**

Форма обучения

Заочная

Нижний Новгород  
2022

## 1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством туристских и гостиничных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.07) ООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма».

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре (заочная форма обучения).

Студенты к моменту освоения дисциплины «Управление качеством туристских и гостиничных услуг», согласно образовательному стандарту ННГУ им. Н.И. Лобачевского, ознакомлены с основными теоретическими понятиями и прикладными знаниями, полученными в рамках изучения дисциплин «Туристско-рекреационное проектирование», «Правовое регулирование в туристской деятельности», «Стандартизация и сертификация туристских услуг».

К моменту изучения дисциплины у студентов присутствуют устойчивые представления, касающиеся понятийного аппарата в области туристского, гостиничного дела, качества услуг, студенты владеют основами организации и проектирования туристской и гостиничной деятельности.

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов научно-мировоззренческой позиции в отношении управления качеством туристских и гостиничных услуг,
- овладение теоретико-методологическими основами управления качеством туристских и гостиничных услуг,
- получение практических навыков разработки и применение профессиональных стандартов для обеспечения качества услуг,
- разработка мероприятий по управлению качеством туристских и гостиничных услуг,
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов в деятельности туристских и гостиничных предприятий.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- тестирование;
- устные ответы на вопросы.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются практические задания.

Для проведения контроля сформированности компетенции используются: устный опрос и решение практических заданий.

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности	ИУК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда	У1 (УК-8.1): Уметь определить критерии качества туристских услуг	- тестирование; - устные

тельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.	услуг на основе нормативно-правовых и технологических документов по качеству, стандартизации и сертификации. 31 (УК-8.1): Перечислить основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. В1 (УК-8.1): Владеть методами оценки качества туристских услуг	ответы на вопросы; - практические задания
	<b>ИУК-8.2</b> Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.	У1 (УК-8.2): Уметь определить требования к туристским услугам согласно международным и национальным стандартам. 31 (УК-8.2) Перечислить основные нормативно-правовые и технологические документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества. В1 (УК-8.2): Владеть приемами работы с нормативно-правовыми и технологическими документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере туризма	
<b>ПКР-3</b> —Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	ПКР-3.1. Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	У1 (ПК-3.1): Уметь определить критерии качества туристских услуг на основе нормативно-правовых документов 31 (ПК-3.1): Перечис-	- тестирование; - устные ответы на вопросы; - курсо-

		<p>лить основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий.</p> <p>В1 (ПК-3.1): Владеть методами оценки качества туристских услуг</p>	<p>вые работы; - практические задания</p>
	<p>ПКР-3.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p>	<p>У1: Уметь определить требования к туристским услугам согласно международным и национальным стандартам.</p> <p>З1: Перечислить основные нормативно-правовые документы, регламентирующие требования к обслуживанию в туристском предприятии.</p> <p>В1: Владеть приемами работы с нормативно-правовыми документами по качеству, стандартизации, сертификации и контролю качества в сфере туризма</p>	
	<p>ПКР-3.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p>	<p>У1: Уметь применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p> <p>З1: Знать содержание клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.</p> <p>В1: Владеть приемами работы по применению клиентоориентированных технологий туристского обслуживания</p>	

Окончательное завершение формирования компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины, происходит при прохождении производственной практики и подготовки ВКР.

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>Заочная</b>
--	----------------

	<b>форма обучения</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3 ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>
<b>в том числе</b>	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>15</b>
<b>- занятия лекционного типа</b>	<b>6</b>
<b>- занятия семинарского типа</b>	<b>8</b>
<b>-КСР</b>	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>89</b>
<b>контроль</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b>

Содержание дисциплины



Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

*Методические указания для обучающихся.*

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

*Цель самостоятельной работы* - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

*Изучение понятийного аппарата дисциплины.* Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

*Углубленное изучение тем.* Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

*Работа над основной и дополнительной литературой.* Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения,

то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

*Самоподготовка к практическим занятиям.* При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами: «Туристско-рекреационное проектирование», «Правовое регулирование в туристской деятельности», «Стандартизация и сертификация туристских услуг».

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

*Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.* Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Управление качеством туристских и гостиничных услуг» является зачет.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале изучения курса рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачету, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следу-



ет вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

*Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.* Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в разделе 6.

Пример заданий для самостоятельной работы

Конспектирование, составление обзоров по темам:

1. Управление и контроль качества услуг.
2. Особенности управления качеством в гостиницах премиум-класса.
3. Международный опыт управления качеством услуг.
4. Качество туристских услуг: формирование и оценка.
5. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в туристских предприятиях.
6. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
7. Методы оценки качества услуг.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Управление качеством туристских и гостиничных услуг», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4460>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:**

### **5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала.  Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.  Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.  Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки  при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки  при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

#### 5.2. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов обучения

##### 5.2.1 Контрольные вопросы для зачета

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Показатели безопасности в индустрии гостеприимства и туризма. 2. Показатели безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей. 3. Показатели безопасности услуг для окружающей среды. 4. Инструменты обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях. 5. Инструменты обеспечения безопасности в туристских предприятиях. 6. Требования нормативных документов к безопасности обслуживания в гостиничных предприятиях и предприятиях туризма.	<b>УК-8</b>

7. Охрана труда и техника безопасности в гостиничных предприятиях и предприятиях туризма	
8. Процесс обслуживания в туристском предприятии. 9. Требования национальных стандартов к процессу формирования туров. 10. Требования нормативных документов к процессу реализации туров. 11. Правила разработки корпоративных стандартов. 12. Профессиональные стандарты в сфере гостеприимства. 13. Качество гостиничных и туристских услуг: формы контроля качества 14. Факторы, определяющие качество услуг. 15. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность услуг. 16. Стандартизация в индустрии гостеприимства. 17. Стандарты качества обслуживания. 18. Организация контроля качества услуг: разработка программы контроля качества. 19. Методы внешней оценки качества и безопасности. 20. Измерение удовлетворенности потребителей.	<b>ПКР-3</b>

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-8

1. Сколько электрических фонарей должно быть в гостинице на случай отключения электроэнергии?
  - 1) не менее одного на каждого работника дежурного персонала,
  - 2) не менее одного на каждого работника,
  - 3) зависит от количества номеров,
  - 4) зависит от вместимости гостиницы.
  
2. Разрешено ли в гостиницах в целях безопасности устанавливать глухие решетки на окнах и приемках у окон подвалов?
  - 1) да,
  - 2) нет,
  - 3) зависит от конструктивных особенностей здания гостиницы,
  - 4) зависит от места расположения гостиницы.
  
3. Как часто наружные пожарные лестницы и ограждения на крышах (покрытиях) зданий и сооружений должны подвергаться эксплуатационным испытаниям?
  - 1) не реже одного раза в год,
  - 2) не реже одного раза в полугодие,
  - 3) не реже одного раза в три года,
  - 4) не реже одного раза в пять лет.
  
4. Могут ли гости пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами?
  - 1) да, при наличии устройств тепловой защиты в виде подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара,
  - 2) нет, это запрещено противопожарными правилами,

- 3) да, под наблюдением сотрудников гостиницы,
- 4) да, в специально отведенном месте.

5. Разрешено ли в холлах гостиниц использовать ковровые покрытия?

- 1) да, это зависит от желания и звездочной категории гостиницы,
- 2) да, всегда,
- 3) запрещено,
- 4) да, при условии надежного крепления ковров к полу

### **5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции УК-8**

Задание 1.

В туристскую фирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребенком шести лет. После того как он предъявил паспорта, сотрудники туристской фирмы заказали для него в гостинице двухместный номер с дополнительной кроватью для ребенка. На следующий день после предполагаемого вылета, он приходит вновь и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, поскольку в паспорт не была вклеена фотография ребенка.

Но согласно договору с клиентом фирма не несет ответственности за подлинность его загранпаспорта и прохождение им паспортного контроля. Поэтому сотрудники посчитали, что их вины здесь нет. Клиент решил подать на фирму в суд. Прав ли он?

Задание 2.

Туроператор, отправляющий туриста на о. Крит, оформляет групповую визу на его семью и на две других, которых турист не знает. Оригинал групповой визы работники туристской фирмы хотят отдать этим двум семьям (а туристу ксерокопию), с тем чтобы семья туриста встретила с ними в аэропорту Шереметьево. Представитель туроператора туда ехать не собирается, мол, сами там друг друга найдете. На вопрос, а если держатели оригинала не появятся, туристу отвечают: «Не волнуйтесь, они ведь такие деньги заплатили». Семьи едут в разные города, а в договоре написано, что в случае неявки заказчика его деньги пропадают.

На пожелание туриста не зависеть от сбора группы ему заявили, что в Шереметьево достаточно ксерокопии, а сама виза понадобится при таможенном контроле на Крите. Так ли это?

Должен ли турист требовать обязательного присутствия представителя туроператора с оригиналом групповой визы или надеяться на боязнь двух семей потерять свои деньги?

Задание 3.

Во время летних каникул студентка Лена решила отдохнуть в Южной Корее. Для этого она оформила туристскую визу сроком на три месяца. Вскоре после приезда в Корею она познакомилась с менеджером крупной компании, который предложил ей полгода поработать в ресторане официанткой. Девушка согласилась, тем более что кореец пообещал решить все проблемы, связанные с продлением визы. Время шло, Лена работала, менеджер регулярно привозил ей заработную плату, а на вопрос девушки, когда он возьмет у нее паспорт и продлит визу, работодатель отвечал, что еще успеет.

Пробыв в Корее пять месяцев, Лена решила вернуться в Россию, о чем сообщила менеджеру. После этого связь с ним оборвалась. Таким образом, девушка пробыла в Корее два месяца нелегально. Документов, подтверждающих ее работу в ресторане, нет.

Каким образом Лена может вернуться в Россию? Несет ли ответственность туристская фирма за невозвращение туристки в период действия визы?

### **5.2.4. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-3**

1. Должны ли в гостиницах быть оборудованные места для курения?

- 1) нет, курение в гостиницах запрещено,
- 2) да,
- 3) да, при наличии распорядительного документа о разрешении курения в гостинице,

4) нет, так как курение допустимо в санузлах.

2. В каком случае в гостинице должна быть установлена система оповещения людей о пожаре?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 40 человек.

3. В каком случае в гостинице должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей?

- 1) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек,
- 2) при одновременном нахождении на этаже более 20 человек,
- 3) при одновременном нахождении на этаже более 30 человек,
- 4) при одновременном нахождении на этаже более 50 человек.

4. В какие сроки в гостинице должны проводиться практические тренировки работников?

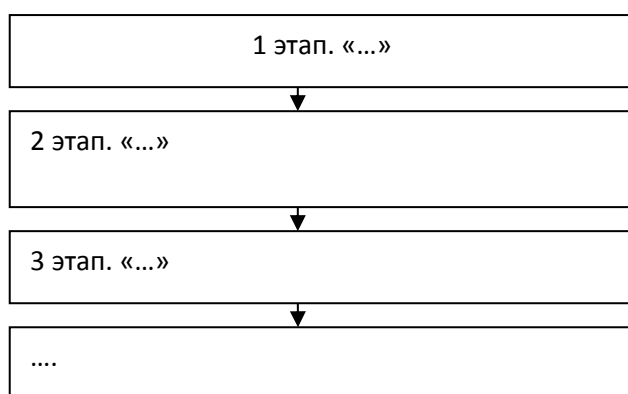
- 1) не реже одного раза в месяц,
- 2) не реже одного раза в квартал,
- 3) не реже одного раза в полугодие,
- 4) сроки определяются приказом директора гостиницы.

5. В каких случаях гостиницы должны быть обеспечены индивидуальными спасательными устройствами (комплект спасательного снаряжения или лестницей навесной спасательной)?

- 1) здание гостиницы более 2 этажей,
- 2) здание гостиницы более 3 этажей,
- 3) здание гостиницы более 5 этажей,
- 4) всегда.

### 5.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-3

**Задание 1.** В виде рисунка изобразите основные этапы процесса обслуживания гостя в гостинице



**Задание 2.** Ознакомьтесь с чек-листом работы службы приема и размещения в одной из гостиниц. В каком стандарте менеджменту гостиницы следует разработать правила обслуживания для сотрудников службы приема и размещения? Выявите потребности и средства для повышения эффективности обслуживания

№ п/п	Показатели качества	Результат оценки, количество случаев	
		Да	Нет
1	По телефону ответили в течение 3 гудков		
2	Сотрудник ответил соответствующим приветствием, представил гостиницу и назвал свое имя		
3	Сотрудник говорил четко и приветливо		
4	Фон разговора был без какого-либо шума		
5	Сотрудник узнал имя гостя		
6	Сотрудник предоставил необходимую информацию о номерах (о дополнительных услугах, тарифах и пр.)		
7	Сотрудник тут же проверил наличие мест		
8	Сотрудник четко сообщил цену номера и что в нее включено		
9	Сотрудник уточнил форму оплаты		
10	Сотрудник уточнил отношение гостя к курению и в случае, если гость не курит, предложил номер для некурящих		
11	Сотрудник уточнил, требуется ли гостю трансферт		
12	Сотрудники соединил абонента с нужным отделом (при необходимости)		
13	Если не последовало ответа, то сотрудник переключил гостя в течение 6 гудков		
14	Сотрудник узнал у гостя телефон (электронную почту, факс)		
15	Сотрудник повторил и подтвердил детали разговора в конце звонка		

**Задание 3.** Изучите Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта». Какой источник информации, свидетельствующий о качестве обслуживания и мнениях об этом туристов (потребителей), должен быть в каждом туристском предприятии, реализующем турпродукты? Назовите требования при работе с этим источником информации. Разработайте управленческое решение для следующей ситуации:

В туристской фирме возник конфликт между менеджером по продажам и клиентом. В ответ клиент потребовал книгу отзывов и предложений. Однако менеджер по продажам всячески уклоняется от этого и рекомендует клиенту прийти на следующий день, когда в турфирме будет директор. Турист еще больше негодует и конфликт разгорается с большей силой. Какую рекомендацию вы можете дать директору турфирмы, чтобы впредь избежать подобную ситуацию?

#### **5.2.7. Вопросы для подготовки к зачету**

##### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Технологические процессы в гостиничных предприятиях
2. Технологические процессы в туристских предприятиях
3. Технологические процессы в ресторанах и кафе
4. Методы оценки качества услуг
5. Показатели качества услуг
6. Стандартизация: цель, задачи, принципы.
7. Виды документов по стандартизации.
8. Документы национальной системы стандартизации.
9. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
10. Стандарты организаций и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.
11. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.
12. Система качества: структура, порядок формирования.
13. Управление качеством гостиничных услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.
14. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
15. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.

16. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.
17. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения
18. Декларирование соответствия: основные понятия, порядок проведения.
19. Факторы, формирующие качество туристских и гостиничных услуг.
20. Показатели гостиничных и ресторанных качества услуг.
21. Методы оценки качества гостиничных услуг.
22. Классификация гостиниц в России.
23. Требования к гостиничным услугам при их классификации на категории.
24. Содержание фронт-процессов в туристских и гостиничных предприятиях.
25. Требования к обслуживающему персоналу при классификации гостиниц.
26. Требования к номерному фонду при классификации гостиниц.
27. Этапы проведения работ при классификации средств размещения.
28. Организация работ гостиницы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.
29. Общие и отличительные признаки классификации и сертификации средств размещения.
30. Порядок проведения экспертной оценки средств размещения при классификации.

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

### **а) стандарты**

Номер стандарта	Название стандарта
ГОСТ Р ЕН 13809-2012	Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология
ГОСТ Р ЕН 14804-2012	Туристские услуги. Организаторы образовательных языковых туров. Требования
ГОСТ Р ЕН 15565-2012	Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации
ГОСТ Р ИСО 21103-2015	«Приключенческий туризм. Информация для участников»
ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением
ГОСТ Р ИСО 24801-2-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер
ГОСТ Р ИСО 24801-3-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 3. Уровень 3. Дайвер-руководитель
ГОСТ Р ИСО 24803-2009	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к поставщикам услуг для дайверов
ГОСТ 32611-2014	Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
ГОСТ 32612-2014	Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
ГОСТ Р 50681-2010	Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
ГОСТ Р 50690-2017	Туристские услуги. Общие требования



ГОСТ Р 53998-2010	Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
ГОСТ Р 54601-2011	Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
ГОСТ Р 54602-2011	Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования
ГОСТ Р 54604-2011	Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
ГОСТ Р 54605-2011	Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
ГОСТ Р 55318-2012	Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
ГОСТ Р 55881-2016	Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма
ГОСТ Р 56221-2014	Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования
ГОСТ Р 56597-2015	Приключенческий туризм. Лидеры. Компетенция персонала
ГОСТ Р 56642-2015	Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования
ГОСТ Р 56643-2015	«Туристские услуги. Личная безопасность туриста»

#### **б) основная литература**

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата / А. В. Тебекин. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 410 с. // Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2](http://www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2).

#### **в) дополнительная литература**

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 352 с. // Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541](http://www.biblio-online.ru/book/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541).

3. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

#### **г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
5. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

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

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техниче-

скими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:

д.э.н., профессор кафедры  
сервиса и туризма

М.В. Ефремова

Рецензент:

Старший специалист  
ООО «Корал Тревел Регионы»

И.В. Воробьева

Заведующий кафедрой  
сервиса и туризма  
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова