

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»

Факультет физической культуры и спорта

Утверждено

решением ученого совета ННГУ

(протокол от 23.06.2022 г. №6)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Организация обслуживания в туристских предприятиях

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

бакалавриат

(бакалавриат / бакалавратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

49.03.03. «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм»

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

Организация активного отдыха, фитнес и спортивно-оздоровительный туризм

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)

бакалавр

(бакалавр / бакалавр / специалист)

Форма обучения

Очная, заочная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижегород

2022

Лист актуализации

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 20__ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

1. Место и цели дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.10 «Организация обслуживания в туристских предприятиях» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и изучается в 8 семестре очной формы обучения, на 4 курсе заочной формы обучения.

Цель освоения дисциплины (модуля) - формирование у студентов компетенций, связанных с управлением качеством оказания услуг в сфере рекреации и туризма.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

- 1) приобретение систематизированных знаний об управлении туристскими и гостиничными услугами;
- 2) овладение практическими навыками оценки качества туристских и гостиничных услуг;
- 3) выделить основные тенденции и направления развития теории и практики управления качеством на предприятиях;
- 4) познакомить студентов с элементами системы качества;
- 5) научить студентов основным функциям менеджера по качеству, созданию и поддержанию действующей системы качества услуг.

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

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**	
ПК-8 - Способен оказывать качественные услуги в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни	ПК-8.1. – Знает: - состав, содержание и требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни; - средства, методы и приемы контроля качества оказываемых туристско-рекреационных	<i>Знает</i> состав, содержание и требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни; <i>Умеет</i> анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг; <i>Владеет</i> методикой определения	<i>Тест</i> <i>Собеседование</i>

	<p>услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> - рекреационные и туристские ресурсы, индустрию и инфраструктуру рекреации и туризма; микрохозяйственную систему рекреации и туризма, туристской и рекреационной деятельности. <p>ПК-8.2. – Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг; - разрабатывать и внедрять систему качества услуг в физкультурно-спортивных организациях. <p>ПК-8.3. Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владения методикой определения эффективности средств и методов в процессе туристской и рекреационно-оздоровительной деятельностью; 	<p>эффективности средств и методов в процессе туристской и рекреационно-оздоровительной деятельностью.</p>	
--	--	--	--

	- разработки предложений по повышению качества услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни.		
ПК-10 – Способен конструировать и продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов	ПК-10.1. Знает: – основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения; - теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов; - особенности организации и продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания;	<i>Знает</i> основные понятия и виды туристского продукта и условия его продвижения; - теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов; <i>Умеет</i> формировать туристский продукт, описывать факторы развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов;	<i>Кейсы</i>

	<p>- основные направления туристской деятельности и их содержание (туроперейтинг, менеджмент, анимация); - понятие технологии турагентской и туроператорской деятельности.</p> <p>ПК-10.2. Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – формировать туристский продукт, описывать факторы развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов; – строить модель продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания. <p>ПК-10.3. Имеет опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – моделирования 	<p><i>Владеет</i></p> <p>формированием туристского продукта, описыванием факторов развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов</p>	
--	--	---	--

	<p>туристкой и рекреационной деятельности;</p> <p>- владения методическими приемами реализовывать технологии турагентской и туроператорской деятельности, методами анализа спроса и формирования предложений туристских, рекреационно-реабилитационных и туристских услуг на макро-региональном и региональном уровнях.</p> <p>– владения навыками оценки эффективности продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.</p>		
--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины (модуля)

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	<u>2</u> ЗЕТ	<u> </u> ЗЕТ	<u>3</u> ЗЕТ
Часов по учебному плану	72		72
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):			
- занятия лекционного типа	16		4
- занятия семинарского типа	16		4
КСР	1		1
самостоятельная работа	39		59
Промежуточная аттестация – экзамен			4

Содержание дисциплины (модуля)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)		В том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего					
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Система качества и ее характеристики. Взаимосвязь общего менеджмента на предприятии и менеджмента качества	13	11	3	1	3		6	1	7	10
Тема 2. Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000	13	11	3	1	3		6	1	7	10
Тема 3. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии отдыха и туризма	13	12	3	1	3	1	6	2	7	10

Тема 4. Нормативно-правовая база и стандартизация в рекреации и туризме. Сертификация продукции и услуг в рекреации и туризме	12	12	3	1	3	1	6	2	6	10
Тема 5. Проектирование продукции и услуг как элемент системы качества. Менеджмент качества обслуживания: затраты и выгоды	10	11	2		2	1	4	1	6	10
Тема 6. Контроль качества услуг в области рекреации и туризма	10	10	2		2	1	4	1	6	9
КСР	1	1								
Промежуточная аттестация - зачёт		4								
Итого	72	72	16		16		32	8	39	59

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

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

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 6.2.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

ПК-8 - Способен оказывать качественные услуги в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
Знает состав, содержание и	Отсутствие знаний	Уровень знаний ниже	Минимально допустимый	Уровень знаний в	Уровень знаний в	Уровень знаний в	

требования к качеству услуг в области рекреации, фитнеса и здорового образа жизни;	теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
Умеет анализировать информации о качестве оказываемых туристско-рекреационных услуг;	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 негрубыми недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Владеет методикой определения эффективности средств и методов в процессе туристской и рекреационно-оздоровительной деятельностью.	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

ПК-10 – Способен конструировать и продвигать туристский продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
Знает ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И	Отсутствие знаний теоретического материала.	Уровень знаний ниже минимальных требований.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень

<p>виды туристского продукта и условия его продвижения;</p> <p>- теорию и методы продвижения туристского продукта и циклов оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов;</p>	<p>Невозможно оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа</p>	<p>Имели место грубые ошибки.</p>	<p>много негрубых ошибки.</p>	<p>подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок</p>	<p>подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок</p>	<p>программе подготовки, без ошибок.</p>	<p>знаний в объеме, превышающем программу подготовки.</p>
<p>Умеет формировать туристский продукт, описывать факторы развития</p>	<p>Отсутствие минимальных умений . Невозможно оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа</p>	<p>При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.</p> <p>Имели место грубые ошибки.</p>	<p>Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном</p>	<p>Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с</p>	<p>Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.</p>	<p>Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном</p>	<p>Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов</p>

туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов;			объеме.	недочетами.		объеме.	
<i>Владеет формированием туристского о продукта, описыванием факторов развития туризма и рекреации различных социально-демографических групп населения и туристов</i>	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»

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

Вопросы для собеседования для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Система документации в индустрии туризма.
4. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
5. В чем заключаются цели идеологии TQM?
6. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
7. Что такое цикл Деминга?
8. Какова структура документации системы менеджмента качества?
9. Организационные принципы самооценки
10. Особенности самооценки организации.
11. Виды аудита качества.
12. Концепция управления качеством ХАССП.
13. Принципы системы ХАССП.
14. Система управления качеством «Six sigma»
15. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
16. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
17. Сущность и использование метода стратификации.
18. Сущность и использование метода разброса.
19. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
20. Сущность и использование диаграммы Парето.
21. Модель европейской премии по качеству.
22. Российская премия по качеству.
23. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
24. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
25. Сущность методики STRVQUAL

Кейсы для оценки сформированности компетентности ПК-10:

Кейс 1.

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание:

1.Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2.Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3.Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Кейс 2.

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание:

1.Проанализируйте действия горничной:
при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;
порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2.Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.

3.Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Кейс 3.

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание:

1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2.Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
- уровень
- ассортимент
- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.

3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Кейс 4.

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание:

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.

2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Кейс 5.

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание:

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:

- а) информация о туроператоре и турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- б) максимальное количество туристов в группе;
- в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

2. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание:

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

3. Какие категории (виды транспорта) приводятся в «Стандартной международной классификации транспортных средств»:

- а) авиационный, водный и железнодорожный транспорт;
- б) воздушный, водный и сухопутный транспорт;
- в) воздушный, морской и автомобильный транспорт.

4. Что обязательно должен иметь клуб отдыха:

- а) лицензию на туроператорскую деятельность;
- б) сертификат соответствия безопасности оказываемых клубом услуг;
- в) сертификат соответствия качества оказываемых услуг;
- г) лицензию на деятельность по продаже прав на клубный отдых.

Перечень вопросов для зачета:

1. Аудит систем качества.
2. Базовые модели качества.
3. Виды показателей качества и методы их измерения.
4. Внедрение международных стандартов ИСО 9000 в индустрии гостеприимства.
5. Государственная стандартизация в индустрии гостеприимства Закон РФ «О защите прав потребителей»
6. Дайте определение затрат на дефекты, поясните смысл внутренних и внешних затрат. Отчет по затратам на качество
7. Зарубежный опыт управления качеством.
8. Затраты на качество и уровень достигнутого качества. Экономическое равновесие и эффективность.
9. История развития теории качества. Премии по качеству.
10. Каковы последствия низкого качества в отрасли.
11. Какой уровень проверки считается оптимальным в процессе контроля качества услуг. Какие факторы определяют решение об объеме проверки в процессе контроля качества услуг.
12. Качество как экономическая категория и объект управления.
13. Контроль качества и его инструменты.
14. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Стимулирование деятельности по совершенствованию качества.
15. Критерии оценки качества в гостиничной индустрии. Описание требований потребителя.
16. Международная стандартизация.
17. Менеджмент качества обслуживания.
18. Назовите и кратко поясните показатели качества гостиничной услуги.
19. Назовите этапы процесса контроля качества услуг. Каково назначение контрольных графиков в процессе контроля качества услуг.
20. Нормативно-регулирующие и юридические аспекты проектирования услуги.
21. Опишите каждый из следующих приемов процесса непрерывного совершенствования: блок-схема процесса; контрольный лист.
22. Опишите следующие методы процесса совершенствования: «мозговая атака», определение эталона
23. Оптимальный уровень проверки в процессе контроля качества услуг.
Факторы, определяющие решение об объеме проверки в процессе контроля качества услуг.
24. Основные тенденции в проектировании услуг. Цели проектирования услуг.
25. Основы теории измерений. Подтверждение соответствия.
26. Отечественный опыт управления качеством.
27. Планирование работ по проекту с помощью сетевых графиков и диаграмм Ганта.
28. Понятие и цели сертификации. Правовые основы.
29. Правовые отношения в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса.
30. Примеры областей (мест) проверки качества в сервисных организациях.
31. Причины проектирования услуг. Какие факторы заставляют компании перепроектировать свои услуги.
32. Простые инструменты контроля качества: графики, диаграммы рассеивания, гистограммы.
33. Простые инструменты контроля качества: диаграмма причинноследственных связей; диаграмма Парето.
34. Процесс проектирования услуги. Создание детального плана услуги.
35. Психологическое восприятие качества обслуживания.

36. Работа по совершенствованию качества продукции.
37. Развертывание функции качества на предприятии РГБ. Петля качества услуг.
38. Руководство проектом как одна из составляющих системы качества на предприятии.
39. Системы менеджмента качества.
40. Совершенствование качества продукции и услуг. Методы процесса совершенствования («мозговая атака», определение эталона).
41. Содержание ГОСТа 30602-97 «Общественное питание. Термины и определения».
42. Содержание ГОСТа 30389-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
43. Содержание ГОСТа Р 30389-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
44. Содержание ГОСТа Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».
45. Содержание ГОСТа Р 50935-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические требования».
46. Специфика гостиничного продукта. Качество гостиничного обслуживания.
47. Структурирование функции качества обслуживания.
48. Сущность и содержание метрологии. Государственная метрологическая служба в РФ.
49. Сущность и содержание стандартизации. Организация работ по стандартизации в РФ.
50. Схема формирования потребителем оценки качества обслуживания. Ожидания потребителя, восприятие обслуживания.
51. Типология Кедотта-Терджена.
52. Управление качеством и международный стандарт ИСО9000. Концептуальные проблемы стандартов ИСО 9000.
53. Управление качеством как элемент политики государства
54. Управление качеством обслуживания как управление восприятием потребителя получаемого обслуживания.
55. Управление качеством сервисных продуктов, с использованием модели 5 разрывов, являющихся причинами неудовлетворенности клиентов

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-07316-4. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/0FA01A2B-FBD3-44B3-96C0-6B78315F5D4E/upravlenie-kachestvom-uslug#page/1>

б) дополнительная литература:

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 165 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/8305C85C-5356-43EC-9FDB-91A639FEC801/pravovoe-i-normativnoe-regulirovanie-v-industrii-gostepriimstva#page/1>
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339/organizaciya-i-planirovanie-deyatelnosti-predpriyatiy-servisa#page/1>

В) Главные страницы программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Факультет ФКС ННГУ им.Н.И. Лобачевского: <http://www.fks.unn.ru>
2. Министерство спорта РФ: <http://minsport.gov.ru/>
3. Общероссийская общественная организация "Федерация спортивного туризма России": <https://> <http://www.tssr.ru>
4. Консультант плюс: <http://www.consultant.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя: учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованную специализированной (учебной) мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, помещения для самостоятельной работы.

Программа составлена в соответствии с образовательным стандартом ННГУ по направлению подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм».

Автор: Ефремова Марина Владимировна