

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

Институт международных отношений и мировой истории
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«__» _____ 2022 г. № __

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.12 Управление качеством туристских услуг
(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования
бакалавриат

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность
43.03.02 «Туризм»

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы
Международный и деловой туризм

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения
очная

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород
2022 год

Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, в соответствии с профилем подготовки бакалавра по профессиональной образовательной программе направления 43.03.02 «Туризм».

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
1	Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	Дисциплина Б1.В.12 Управление качеством туристских услуг относится к части ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм», формируемой участниками образовательных отношений.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

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, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1. Демонстрирует знание основ создания и поддержки в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасных условий жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	<i>Уметь</i> обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; <i>Знать</i> технику безопасности на рабочем месте. <i>Владеть</i> навыками обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте	коллоквиум
	УК-8.2. Демонстрирует умение создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, грамотно вести себя при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	<i>Уметь</i> осуществлять действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; <i>Знать</i> в теории порядок действий по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; <i>Владеть</i> навыком предотвращения возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.	коллоквиум
ПКР-3. Способен применять современные технологии	ПКР-3.1. Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного	<i>Знать</i> теоретические аспекты современных технологий с учетом анализа рыночного спроса и	тесты, практические задания,

обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	потребностей туристов и других заказчиков услуг; <i>Уметь</i> применять современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; <i>Владеть</i> навыком применения на практике современных технологий с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг..	коллоквиум
	ПКР-3.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	<i>Знать</i> теоретические аспекты анализа требований и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; <i>Уметь</i> изучать требования туристов, анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; <i>Владеть</i> навыком изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	тесты, практические задания, коллоквиум
	ПКР-3.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	<i>Знать</i> теоретические основы клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; <i>Уметь</i> выбирать и применять требования туристов, клиентоориентированные технологии туристского обслуживания; <i>Владеть</i> навыком применения на практике клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.	тесты, практические задания, коллоквиум
ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций	ПКО-1.1. Осуществляет подбор персонала и руководство трудовым коллективом организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	<i>Знать</i> теоретические основы в области подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки персонала туристского предприятия <i>Уметь</i> применять методики подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки персонала туристского предприятия <i>Владеть</i> навыками подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	тесты, практические задания, коллоквиум
	ПКО-1.2. Формирует цель и задачи деятельности подразделений (служб) организации.	<i>Знать</i> функциональные обязанности сотрудников подразделений туристских организаций <i>Уметь</i> формировать цель и задачи деятельности подразделений (служб) организаций. <i>Владеть</i> навыками распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников подразделений	тесты, практические задания, коллоквиум

		организации	
	ПКО-1.3. Осуществляет организацию, мотивацию, координацию и контроль деятельности подразделений (служб) организации	<i>Знать</i> принципы и методы создания системы контроля работы персонала организаций и обеспечения качества оказываемых услуг <i>Уметь</i> осуществлять координацию и взаимодействие между службами организации на основе стандартов <i>Владеть</i> навыками организации, мотивации деятельности подразделений (служб) организации	тесты, практические задания, коллоквиум

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	65
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа	16
самостоятельная работа	23
Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы)	1
Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам)	
Промежуточная аттестация	зачет с оценкой

2.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	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	
Тема 1. Роль управления качеством на современном этапе. Услуги как объект управления	8	4	2	6	2
Тема 2. Роль стандартизации в управлении качеством	8	4	2	6	2
Тема 3. Нормативные документы по качеству туристских и гостиничных услуг	5	2	1	3	2
Тема 4. Стандартизация в туристских предприятиях	9	4	2	6	3
Тема 5. Стандартизация в гостиничных предприятиях	9	4	2	6	3
Тема 6. Сертификация туристских и гостиничных услуг	9	4	2	6	3
Тема 7. Классификация гостиниц как инструмент управления качеством в РФ	5	2	1	3	2
Тема 8. Порядок проведения классификации	9	4	2	6	3
Тема 9. Методы определения качества услуг	9	4	2	6	3
КСР	1				

Итого	72	32	16	48	23
-------	----	----	----	----	----

2.3. Содержание разделов дисциплины:

Тема 1. Роль управления качеством на современном этапе. Услуги как объект управления

Основные понятия и подходы в области управления качеством. Этапы развития управления качеством. Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства. Классификация услуг и организаций. Актуальные проблемы качества для туристских организаций. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.

Тема 2. Роль стандартизации в управлении качеством

Сущность, задачи, основные элементы стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации услуг. Основные требования и порядок разработки стандартов. Виды стандартов, общероссийские классификаторы. Стандартизация в обеспечении безопасности и контроля качества продукции и услуг. Развитие стандартизации на международном, региональном и национальном уровнях.

Тема 3. Нормативные документы по качеству туристских и гостиничных услуг

Система стандартов в туристской индустрии. Основные международные, национальные, профессиональные стандарты и стандарты предприятий в сфере туристских и экскурсионных услуг. Основные международные, национальные и стандарты в сфере гостиничных услуг.

Тема 4. Стандартизация в туристских предприятиях

Объекты стандартизации в туристских предприятиях. Цели и задачи стандартизации в туристских предприятиях. Этапы и ключевые участники стандартизации в туристских предприятий. Правовое регулирование отношений в сфере стандартизации туристских предприятий

Тема 5. Стандартизация в гостиничных предприятиях

Объекты стандартизации в гостиничных предприятиях. Цели и задачи стандартизации в гостиничных предприятиях. Этапы и ключевые участники стандартизации в гостиничных предприятий. Правовое регулирование отношений в сфере стандартизации гостиничных предприятий.

Тема 6. Сертификация туристских и гостиничных услуг

Общее понятие о сертификации. Основные объекты и цели сертификации. Условия правила и порядок проведения сертификации. Особенности сертификация туристских услуг. Особенности сертификация гостиничных услуг. Нормативные документы в области сертификации туристских и гостиничных услуг.

Тема 7. Классификация гостиниц как инструмент управления качеством в РФ

Общие подходы к классификации гостиниц и иных средств размещения. Объекты, цели, задачи классификации. Необходимость классификации гостиниц как инструмента управления качеством.

Тема 8. Порядок проведения классификации

Участники классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ. Основные этапы классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ. Основные требования предъявляемые к объектам классификации.

Тема 9. Методы определения качества услуг

Классификация методов управления качеством. Показатели оценки и характеристики качества услуг. Измерение показателей качества услуг. Оценка качества и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг.

Практические 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 выполнение проекта, решение прикладной задачи кейса, деловой игры.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: Обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания, проведение исследований по отдельным разделам тем (этапам, заданиям) в соответствии с утверждёнными методиками,
- компетенций - способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций, способность применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий, способность осуществлять управление ресурсами и персоналом туристских и экскурсионных организаций

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа. Промежуточная аттестация проходит в традиционной форме зачета с оценкой.

3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

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. Одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и правильное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные словари, справочники и другие материалы, указанные в списке рекомендуемой литературы.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Таких, как нормативные документы по качеству туристских и гостиничных услуг. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий, 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 научным монографиям, материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться записями на практических занятиях.

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. А также обращаться к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам.

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 выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами, такими как «Экономика организаций сферы 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) ознакомиться с вопросами очередного практического занятия;
- 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на практическое 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 специалистов в сфере туризма.

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

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля 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 семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену / зачету по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, рекомендуемые в ходе преподавания данной дисциплины. 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) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников (или учебных пособий) 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,

следует вновь обратиться к 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.

В рамках изучения дисциплины «Управление качеством туристских услуг» рекомендуется обратить особое внимание на ресурсы, перечисленные в перечне Интернет-ресурсов в п. 6.

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 услуг - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10902>), созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

4.1. 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 ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных 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	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	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 незначительными недочетами, выполнены все задания	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

	ответа			недочетами.		в полном объеме.	
<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»

Критерии для оценивания результатов тестирования

В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы обучающиеся выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Критерии для оценивания выполненных практических заданий

Решение практических заданий включает: изучение условий задачи (описанной ситуации) и ответы на поставленные в задании вопросы.

При выполнении данного задания обучающемуся необходимо использовать теоретический материал изучаемой дисциплины и обосновывать с его помощью свой ответ.

Перед ответом на поставленные в задании вопросы, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив значимые для нахождения решения обстоятельства.

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

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

4.2.1. Контрольные вопросы, выносимые на зачет с оценкой

вопросы	Код компетенции (согласно РПД)
1. Управление качеством: содержание и основные категории.	ПКР-3
2. Виды документов по стандартизации.	ПКР-3
3. Роль управления качеством в сфере гостеприимства.	ПКР-3
4. Национальные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.	ПКР-3
5. Корпоративные стандарты и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.	ПКО-1
6. Технические регламенты и их роль в повышении качества туристских и гостиничных услуг.	УК-8
7. Роль управления качеством в сетевых отелях.	ПКР-3
8. Международные стандарты: основные понятия, статус, сфера действия.	ПКР-3
9. Система качества: структура, порядок формирования.	ПКР-3
10. Управление качеством гостиничных услуг: основные понятия, проблемы на современном этапе.	ПКР-3
11. Зарубежный опыт управления качеством услуг.	УК-8
12. Техническое регулирование и его роль в повышении качества.	ПКР-3

13. Подтверждение соответствия: основные понятия, порядок проведения.	ПКР-3
14. Сертификация услуг: основные понятия, порядок проведения.	ПКР-3
15. Декларирование соответствия: основные понятия, порядок проведения.	УК-8
16. Факторы, формирующие качество туристских и гостиничных услуг.	ПКО-1
17. Показатели качества услуг.	ПКР-3
18. Методы оценки качества гостиничных услуг.	ПКР-3
19. Классификация гостиниц в России.	ПКР-3
19. Требования к гостиничным услугам при их классификации на категории.	УК-8
20. Виды и содержание технологических процессов в туристских и гостиничных предприятиях.	ПКР-3
21. Требования к обслуживающему персоналу при классификации гостиниц.	ПКР-3
22. Требования стандартов к информированию потребителей туристских услуг	ПКР-3
23. Содержание основной и дополнительной информации для туристов при заключении договора о реализации туристских услуг	ПКР-3
24. Требования к номерному фонду при классификации гостиниц.	ПКО-1
25. Этапы проведения работ при классификации средств размещения.	ПКР-3
26. Организация работ гостиницы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.	ПКР-3
27. Требования стандарта к процессу обслуживания туристов	ПКО-1
28. Классификация стандартов.	ПКР-3
29. Общие и отличительные признаки классификации и сертификации средств размещения.	ПКР-3
30. Порядок проведения экспертной оценки средств размещения при классификации.	ПКР-3

4.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-3:

1. Выберите государственный стандарт РФ (национальный стандарт РФ):
 - 1) ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг
 - 2) ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские.
 - 3) СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения.
 - 4) ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
2. Выберите межгосударственный стандарт:
 - 1) ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг
 - 2) ТУ 9161-058-37676459-2012 Закуски, салаты корейские.
 - 3) СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения.

4) ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

4.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-3, ПКО-1:

Задание 1. На основе стандарта ГОСТ Р 55318-2012 ознакомьтесь с требованиями к персоналу турагентских и туроператорских предприятий. На какие группы классифицируется персонал? Выпишите названия структурных подразделений в турагентских и туроператорских предприятиях и должности сотрудников в этих службах. Перечислите их функции.

Задание 2. На основе стандарта ГОСТ Р 51185-2014 ознакомьтесь с требованиями к обслуживающему персоналу гостиниц. На какие виды классифицируется персонал? Выпишите названия структурных подразделений и должности сотрудников в этих службах. Перечислите их функции.

4.2.4. Типовые кейс-задачи для оценки сформированности компетенции ПКО-1:

Кейс-задача 1. Роль стандартов в управлении качеством в сетевых отелях. Опыт Marriott International

В сетевых компаниях контролировать персонал особенно сложно, тем более, если бизнес развивается по франчайзингу. Однако компании Marriott International как-то удается решать эту задачу – и это с ее 3 тыс. отелей и более 150 тыс. сотрудников по всему миру.¹

Согласно политике Marriott, качественный сервис начинается с сотрудников. Чем лучше компания будет относиться к своим сотрудникам, тем лучше они будут относиться к клиентам, – объяснял Уиллард Марриотт. Кстати, основатель Wal-Mart Сэм Уолтон тоже считал, что требуется всего неделя–другая, чтобы продавцы стали обращаться с покупателями точно так же, как с ними обращается их работодатель.

Корреспонденту журнала «Секрет фирмы» (СФ) довелось побывать в Италии и лично понаблюдать за работой персонала в двух отелях Marriott, открытых по франшизе, а также в еще одной гостинице, которая готовится получить лицензию на эту марку.

Работать с международной сетью предпринимателям выгодно: они получают узнаваемую марку, систему глобального бронирования, маркетинговую поддержку. При этом ценовую политику хозяин отеля–франчайзи определяет самостоятельно. Но за мировой брэнд приходится платить: комиссия, по словам Руссотти, составляет 12–14% от оборота.

Главное же – отели должны соответствовать стандартам сети Marriott. Владельцы брэнда это жестко контролируют. Раз в год в гостиницу приезжает таинственный гость – никем не узнанный инспектор. Он посещает все сервисы отеля и фиксирует, в каком состоянии обстановка в отеле, улыбается ли ему персонал, через сколько минут подали блюдо и т. п. К услугам инспектора общая компьютерная база, где собраны отзывы клиентов Marriott со всего мира. В конце концов инспектор снимает маску, представляется директору и получает доступ к служебным помещениям. По итогам визита отель получает оценки – нужно набрать минимум 75 баллов из 100. Если отель три раза подряд не наберет 75 баллов, у владельца будут проблемы.

Найти людей, способных работать в сфере обслуживания трудно. Открывая в свое время Rome Marriott Park Hotel, Исидоро ди Франко лично изучил около 900 резюме: Отбирал сначала по фото – фотография очень много значит. А вот опыт работы в гостиницах

¹ 16 ноября 2016 г. было объявлено о покупке Marriott International оператора Starwood Hotels & Resorts за 12,2 млрд долл. После слияния на рынке появится крупнейшая в мире сеть отелей, объединяющая 5 500 гостиниц на 1,1 млн номеров. Тем самым Marriott International стала самой крупной гостиничной сетью, объединив под своим крылом 30 брендов (Примечание автора)

не так важен. У половины кандидатов его не было, но они смогли доказать, что хотят работать в Marriott.

Система обучения в Marriott включает несколько направлений. Первое – вводное занятие для новых сотрудников, на это уходит три дня. Людей знакомят с компанией и ее историей, основами корпоративной культуры, с техникой безопасности и т. п. Кроме того, в течение первых трех месяцев проводится программа адаптации новичков.

Во-вторых, сотрудников постоянно учат на рабочих местах. Тем, кто занят непосредственно обслуживанием гостей, преподают технологии работы в сфере гостеприимства, стресс-менеджмент, телефонный этикет и т. д. А менеджеры обучаются основам управления. Например, сертифицированные тренеры Marriott проводят тренинг Семь навыков высокоэффективных людей по Стивену Кови.

Программы обучения являются стандартными, хотя и не жесткими – каждый франчайзи может их адаптировать и добавлять что-то свое. Помимо обучения у сотрудников Marriott есть еще один важный стандарт – маленькая книжечка с девизами. Это правила поведения по отношению к гостям и отелю, разработанные в штаб-квартире. Девизы меняются каждый день, и всего их 20 – по одному на каждый рабочий день месяца (для субботы и воскресенья лозунгов не предусмотрено).

В Милане директор Marriott Milan **Санто Альба** достал из кармана книжечку: Сегодняшний девиз – Я с гордостью представляю отель Marriott. По такому же девизу в этот день живут сотрудники всех отелей Marriott в мире. Лозунги для других дней звучат не менее пафосно: Я радушно встречаю каждого клиента, Я умею работать в команде и т. п. Каждый день в отелях Marriott начинается с 15-минутного собрания, где сотрудникам напоминают девиз дня, а по уик-эндам проводится разбор прошедшей недели.

Обычно персонал относится к подобным лозунгам скептически. Но, как уверяют менеджеры Marriott, со временем жизнь по девизу входит в привычку. Виктория Котлярова из московского Grand Hotel Marriott поясняет: Девизы дня – это не просто лозунг. Мы разъясняем, что они обозначают и как их выполнять. Например, девиз Я предугадываю желания гостя означает, что сотрудник должен обращать особое внимание на настроение гостя, слушать его.

Чтобы умело действовать в сложных ситуациях, в Marriott существует своя **технология работы с жалобами**. Алгоритм простой и легко запоминается, он называется LEARN: Listen (выслушай), Empathize (сочувствуй), Apologize (извинись), React (предложи решение проблемы) и, наконец, Notify (сообщи о решении). Даже если жалоба необоснованна, сотрудник все равно должен выслушать гостя, извиниться и вежливо разъяснить ситуацию. Скажем, если человеку не нравится музыка, которая звучит в холле, с ним можно это обсудить, но это не значит, что ее будут менять.

У сотрудников Marriott есть полномочия решать ряд проблем самостоятельно. Так, если электронный ключ не открывает дверь, в результате чего уставший гость вынужден снова спускаться на ресепшн, то сотрудник отеля может по личной инициативе компенсировать гостю негативные эмоции – положить в его комнату сладости или пригласить на бесплатный аперитив. Размер компенсации обычно невелик – не более 30 евро.

У директора полномочий, естественно, больше. Исидоро ди Франко вспомнил случай, когда в отель приехал человек, чей багаж потеряла авиакомпания. Клиент был очень раздражен и потребовал, чтобы отель предоставил ему предметы первой необходимости. Мы взяли эти расходы на себя, хотя ни в чем не были виноваты, – говорит Исидоро. А вообще, директор может сделать пребывание гостя в отеле бесплатным, если, конечно, сочтет проблему достаточно серьезной.

Как водится, навыки сотрудников Marriott в решении проблем ценят не только гости, но и другие отели. Их охотно приглашают на более высокие позиции: например, горничную могут взять супервайзером. Правда, с уходом люди утрачивают свой законный бонус – возможность отдыхать в отелях Marriott по всему миру, платя специальную цену (например,

номер стоимостью 350 евро сотрудник может снять за 50–70 евро). Впрочем, они наверняка получают в других компаниях не менее выгодные условия – в подобных программах лояльности для работников сеть Marriott не одинока.

Задания к кейсу:

1. Назовите инструмент, позволяющий компании Marriott International достичь безупречного сервиса в отелях по всему миру?
2. Какую роль играет обслуживающий персонал в этой компании?
3. Назовите методы контроля качества обслуживания в гостиницах Marriott International.

Ответы:

1. Корпоративные стандарты с едиными требованиями.
2. Качество обслуживания напрямую связано с работой обслуживающего персонала.
3. Мистерии гест.

4.2.5. Типовые вопросы к коллоквиуму для оценки компетенции ПКР-3, УК-8 :

1. Дайте определение качеству. В чем особенности качества услуги и материального продукта?
2. Дайте определение показателям качества.
3. На какие группы делятся показатели качества услуг.
4. Назовите показатели качества услуг.
5. Назовите методы оценки качества услуг.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) нормативные документы

1. ГОСТ 54895 2012 Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2008.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
3. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций.
4. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
5. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.
6. ГОСТ Р ЕН 13809-2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология»
7. ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
8. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
9. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
10. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
11. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
12. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги Информация для потребителей Общие требования»
13. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»
14. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»
15. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).

б) основная литература:

1. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=485674>

2. Дехтярь Г.М., Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г.М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп.- М. : Финансы и статистика, 2014. - 368 с. - ISBN 978-5-279-03362-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033621.html>

в) дополнительная литература

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

2. Журнал "Проблемы теории и практики управления" // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

Сведения о лицензионном обеспечении:

Аудитория	Оборудование/ПО	Документ
103	Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/ Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518 00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVDRW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu
	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu

107 (портативное оборудование)	Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 00178-50437-49151-AA825 00178-50437-49151-AA293 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634
207 (аудитория для самостоятельной подготовки)	Windows Vista Business – 6 шт.	Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu
303	Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт.	Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831
	Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVD RW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAOEM Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71
320	Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт.	Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAOEM Microsoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80

Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <http://spst-journal.org>
<https://elibrary.ru/titles.asp>
2. Сервис PLUS // Режим доступа: <http://www.service.plus/jour> <https://elibrary.ru/titles.asp>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
4. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
5. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
7. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими

средствами обучения: экран, проектор.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата).

Автор (ы):

канд. физ.-мат.наук, доцент кафедры дифференциальных уравнений, математического и численного анализа

М.В. Ефремова.

к.и.н., доцент кафедры истории средневековых цивилизаций

В.Н. Беляева.

Ассистент кафедры

О.В. Жагарина

Рецензент (ы):

к.п.н., доцент кафедры зарубежного регионоведения и локальной истории

Д.В. Леушкин

Заведующий кафедрой к.и.н., профессор

А.Н. Фортунатов

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института международных отношений и мировой истории ННГУ им. Н.И. Лобачевского

от «___» _____ 20__ года, протокол № _____.