Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)
направленность (профиль) программы: Туризм
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Шлюндт С.А. Управление качеством туристических услуг: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. - 37 с.

Рабочая программа как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры. Протокол заседания № 1 от 25 августа 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____. Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 4
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 6
1.4 Тематический план изучения дисциплины 8
1.5 Темы занятий семинарского типа 9
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 12
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся ... 12
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 14
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины 20
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 21
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 22
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 22
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине: 24
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 33
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 35
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 36
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины 36
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 36
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 37
Лист регистрации изменений в рабочей программе 38

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина «Управление качеством туристических услуг» включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Цель освоения дисциплины: сформировать у студентов систему компетенций, направленных на понимание системного представления об основополагающих понятиях в области качества.

Задачи изучения дисциплины:

- освоение теоретических основ и выработка практических навыков проведения анализа и оценки качества оказываемых услуг;
- формирование навыков оценивания качества предоставляемых услуг с учетом нормативной документации;
- формирование у студентов навыков соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туризма	Знать: критерии качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Уметь: оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Владеть навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК-ОПК-7: обеспечивает безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: требования к безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. Уметь: применять нормативную документацию по обеспечению безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. Владеть навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме контрольной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	Оценочные средства для текущего контроля	№ оценочного средства для промежуточной аттестации по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
ИДК-ОПК-3	Контрольная работа	1-36	1-10 и 1-30	1-20
ИДК-ОПК-7	Контрольная работа	1-36	1-10 и 1-30	1-20

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Формы обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	144	144
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	73	20
- занятия лекционного типа (Лек)	36	8
- занятия семинарского типа (Сем)	36	11
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	71	124
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Объекты управления качеством в туризме (ОПК-3)	15,5	4	4	7,5

Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством (ОПК-3)	15,5	4	4	7,5
Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000 (ОПК-7)	15	4	4	7
Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли (ОПК-7)	17	4	4	9
Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг (ОПК-7)	15	4	4	7
Тема 6. Основные положения концепции TQM (ОПК-3)	16	4	4	8
Тема 7. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ОПК-3)	16	4	4	8
Тема 8. Оценка качества в туризме (ОПК-7)	17	4	4	9
Тема 9. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма (ОПК-3)	16	4	4	8
ВСЕГО:	143	36	36	71

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Объекты управления качеством в туризме (ОПК-3)	15,5	0,5	1	14
Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством (ОПК-3)	15,5	0,5	1	14
Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000 (ОПК-7)	15	1	1	13
Тема 4. Подходы к управлению	17	1	2	14

качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли (ОПК-7)				
Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг (ОПК-7)	15	1	1	13
Тема 6. Основные положения концепции TQM (ОПК-3)	16	1	1	14
Тема 7. Основные методы анализа и решения проблем в области качества (ОПК-3)	16	1	1	14
Тема 8. Оценка качества в туризме (ОПК-7)	17	1	2	14
Тема 9. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма (ОПК-3)	16	1	1	14
ВСЕГО:	143	8	11	124

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Объекты управления качеством в туризме

Сущность и роль качества. Генезис и многоаспектность категории «качество». Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики.

Основные понятия по управлению качеством. Основные понятия, связанные с услугами. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.

Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством

Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества. Классификация и характеристика моделей систем качества.

Общие положения проектирования систем управления качеством. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством.

Экономические аспекты менеджмента качества. Управление затратами на качество. Основные понятия о затратах на качество. Модели затрат на качество.

Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000

История создания и философия стандартов качества. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.

МС ИСО 9001:2015 – ключевой стандарт, на соответствие требованиям которого сертифицируются системы качества предприятий. Характеристика разделов, содержащих требования к СМК. Методические рекомендации по совершенствованию всей деятельности организации, содержащиеся в МС ИСО 9004:2010.

Семь принципов системного управления качеством, учтенные при разработке МС ИСО 9000.

Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли

Модель «Gap». Модель «SERVQUAL». Модель «зона толерантности». Модель «нейтральных зон». Типология эффективности элементов обслуживания. Метод «Модель Кано».

Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг

Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистический контроль качества. Работа по предупреждению несоответствий. Оценка уровня качества услуги.

Тема 6. Основные положения концепции TQM

Роль руководства, ориентация на потребителя, стратегическое планирование, подготовка персонала, управление процессами и т.д. Последовательность разработки и внедрения TQM на предприятии. Обязательные условия успешной деятельности предприятия.

Тема 7. Основные методы анализа и решения проблем в области качества

Контрольный листок, диаграмма разброса. Диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Расслаивание (стратификация) гистограмм. Контрольные карты. Область, методика и особенности применения.

Тема 8. Оценка качества в туризме

Особенности оценки качества туристских услуг. Методы оценки качества услуг туристского предприятия. Нормативные документы оценки качества туристских услуг.

Тема 9. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма

Определение, назначение и цели сертификации. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации. Сертификация продукции. Схемы сертификации. Сертификация систем качества. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Законы Российской Федерации: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «Стандартизация в Российской Федерации»

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Объекты управления качеством в туризме

1. Потребительское понимание термина «качество».
2. Почему качество продукции (услуги) можно считать стратегической целью организации?
3. Перечислите объекты управления качеством в туризме.

Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством

1. Почему необходим системный подход к обеспечению качества?
2. Назовите основные классификации и характеристики моделей систем качества.

3. Объясните, что входит в понятие «информационное обеспечение управления качеством».
4. Что входит в систему управления затратами на качество?

Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000

1. Что такое системы качества в рамках международных стандартов ИСО серии 9000?
2. В чем отличие МС ИСО 9000:2005 и МС ИСО 9000:2015?
3. Какие преимущества дает сертификация ИСО 9000 в туризме?
4. Как ИСО 9000 влияет на безопасность туристов?

Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли

1. Какая шкала используется при оценке уровня удовлетворенности клиента?
2. Что такое индексы CSI и CSAT?
3. Как оценить качество обслуживания?
4. Что является показателем успешной клиентоориентированности?

Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг

1. Как можно использовать метод «SERVQUAL» в сфере туризма?
2. Национальный стандарт РФ по туристским, сопутствующим и экскурсионным услугам и его роль в контроле качества оказываемых услуг.
3. Государственный контроль и самоконтроль в сфере туризма.

Тема 6. Основные положения концепции TQM

1. Опишите «петлю качества» в концепции TQM.
2. Перечислите принципы концепции, применяемые в туризме.
3. Какие инструменты используются для реализации TQM в туризме?
4. Как TQM влияет на удовлетворенность туристов?

Тема 7. Основные методы анализа и решения проблем в области качества

1. Перечислите основные методы анализа и выявления проблем в области качества продукции (услуги).
2. Как национальные стандарты помогают в решении проблем качества?

3. Как стандарты влияют на конкурентоспособность туристических услуг?
4. Как для решения проблем качества предоставляемых услуг можно использовать маркетинговые инструменты?

Тема 8. Оценка качества в туризме

1. Нормативные документы оценки качества туристских услуг.
2. Особенности оценки качества туристских услуг.
3. Какие методы оценки качества услуг используются в туризме?
4. Какие факторы влияют на качество туристских продуктов?

Тема 9. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма

1. Дайте характеристику нормативных документов ИСО/МЭК по сертификации.
2. Сертификация продукции. Схемы сертификации. Сертификация систем качества. Добровольность сертификации и качество – взаимосвязь.
3. Перечислите основные задачи стандартизации в сфере туризма.
4. Какие международные стандарты существуют в туризме?

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики. Объекты управления качеством в туризме	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Сущность системы менеджмента качества. Стадии и этапы создания систем управления качеством	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Обеспечение качества путем внедрения МС ИСО серии 9000	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества туристских услуг	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Основные положения концепции TQM	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

Тема 7. Основные методы анализа и решения проблем в области качества	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 8. Оценка качества в туризме	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 9. Правовые вопросы в области качества. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает

отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

– подготовка к семинарским занятиям;

– изучение тем в рамках самостоятельной работы;

– выполнение контрольных и творческих заданий;

– подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование

возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ

стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/91462.html (дата обращения: 17.12.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература

Иванова Е.А. Управление качеством : учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «Менеджмент», «Торговое дело» и «Экономика» / Иванова Е.А., Шлеин В.А.. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 54 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115905.html (дата обращения: 05.09.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- Microsoft Windows (лицензионное).
- Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Информационная справочная система и база данных «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине выполняется в форме ответов на заданные в варианте вопросы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Вариант 1.

Задание 1. Что такое «Качество» согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015?

Задание 2. Какой Закон Российской Федерации определяет понятие «Качество туристских услуг»?

Вариант 2.

Задание 1. Назовите один из главных критериев в туристском обслуживании, основной параметр оценки качества туристских маршрутов.

Задание 2. Перечислите этапы цикла Деминга – модели непрерывного улучшения процессов.

Вариант 3.

Задание 1. Назовите семь принципов менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Задание 2. С помощью каких подходов к управлению качеством услуг можно оценить качество оказываемых услуг?

Вариант 4.

Задание 1 Какой разрыв согласно модели «Gap» приводит к неудовлетворенности потребителя в ситуации: «В рекламной брошюре

изображен отель с великолепными номерами, а по приезде клиент обнаруживает заштатный грязный номер»?

Задание 2. Назовите четыре классификатора для определения важности элементов обслуживания исходя из восприятия потребителей, согласно Типологии эффективности элементов обслуживания.

Вариант 5.

Задание 1. Перечислите заинтересованные стороны в процветании организации.

Задание 2. Что определяет ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

Вариант 6.

Задание 1. Дайте определение понятия «Класс качества».

Задание 2. Стандарты ИСО 9000 носят обязательный или рекомендательный характер?

Вариант 7.

Задание 1. Структура документации СМК.

Задание 2. Какое понятие введено в редакции стандартов ИСО 9000 в 2015 году вместо терминов «Документация», «Руководство по качеству», «Документированные процедуры», «Записи».

Вариант 8.

Задание 1. Какие формы подтверждения соответствия существуют в Российской Федерации?

Задание 2. Дайте определение контроля качества.

Вариант 9.

Задание 1. Как называется бланк, позволяющий с помощью пометок или простых символов регистрировать исходные статистические данные.

Задание 2. Назовите наиболее известные классификации затрат на качество.

Вариант 10.

Задание 1. Какие основные причинные факторы необходимо учитывать при составлении причинно-следственной диаграммы?

Задание 2. Перечислите стандарты, входящие в группу основных стандартов редакции 2015 года.

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка «зачтено» выставляется, если:

- ответы на вопросы полные и аргументированные,

- показаны всесторонние, систематизированные, глубокие знания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «не зачтено» выставляется, если:

- ответы на вопросы неверные,
- допущены грубые ошибки в формулировках основных понятий,
- отсутствует анализ полученных ответов применительно к практическим ситуациям.

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

По компоненте компетенций «Знать»

1. Актуальность концепции качества на современном этапе развития общества.
2. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики.
3. Сущность и роль понятия «качество».
4. Генезис (процесс образования и становления развивающегося явления) и многоаспектность категории «качество».
5. Качество как стратегическая цель предприятия в условиях рыночной экономики.
6. Качество определяется потребителем. Качество и заинтересованные стороны.
7. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики.
8. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
9. Учителя (гуру) в области качества: Деминг, Джуран, Фейгенбаум, Кросби, Тагути, Исикава.
10. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества.
11. Необходимость и содержание системного подхода к обеспечению качества.
12. Классификация и характеристика моделей систем качества.
13. Сущность системы менеджмента качества.
14. Основные термины и понятия, связанные с системой менеджмента качества.

15. Процессная модель предприятия. Основные виды бизнес-процессов, применяемые на практике.

16. Гармонизация взглядов и подходов к обеспечению качества на основе МС ИСО серии 9000.

17. Общие положения проектирования систем управления качеством.

18. Документационное обеспечение систем управления качеством. Информационное обеспечение управления качеством. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы.

19. Политика организации в области качества. Заявление о намерениях: заявление о политике в области качества, реализация политики в области качества.

20. Принцип обеспечения качества. Условия формирования факторов качества.

21. Принцип управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Функциональная схема управления качеством.

22. Подходы к управлению качеством услуг.

23. История создания и философия стандартов качества ИСО серии 9000.

24. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

25. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством. Концепция постоянного улучшения.

26. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.

27. Международный стандарт ИСО 9000-2015 – основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества; петля качества.

28. Ориентация на потребителей в деятельности организации. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями).

29. Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок. Основные элементы процесса проектирования и разработки.

30. Обеспечение качества в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками.

31. Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

32. Общее понятие о контроле качества. Классификация и содержание видов контроля качества.

33. Основные понятия о затратах на качество. Модели затрат на качество.

34. Методика разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000.

35. Структура и функции систем качества.

36. Состав нормативной документации систем качества.

По компоненте компетенций «Уметь»

Закрытые задания

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1	В	Какой способ конкурентной борьбы предпочтительней в современных условиях? – А) высокое качество по высокой цене; – Б) низкое качество по низкой цене; В) высокое качество по низкой цене.	ОПК-7
2	В	Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, – это: А) руководство по качеству; Б) политика в области качества; В) документированные процедуры.	ОПК-3
3	Б	Не относится к основным процессам СМК по ИСО 9001:2015 процесс: А) ответственность руководства Б) бенчмаркинг В) измерение, анализ и улучшение Г) менеджмент ресурсов Д) выпуск продукции	ОПК-3
4	А	Затраты на качество – это: А) затраты, которые нужно понести,	ОПК-3

		чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя; Б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции; В) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.	
5	А	Для реализации принципа принятия решений, основанного на свидетельствах, используются: а) статистические методы; б) цикл Деминга; в) система Шинго; г) benchmarking.	ОПК-3
6	Б	Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо: А) избавиться от нерадивых работников; Б) провести корректировку всей системы управления компанией; В) ужесточить контроль всех процессов в компании.	ОПК-7
7	Б	Кредо процветающих фирм во всем мире – завоевание покупателя производится через: А) низкие цены; Б) качество; В) дизайн; Г) низкую трудоемкость; Д) экономичность продукции.	ОПК-7
8	А	Содержание понятия «Обеспечение качества»: А) Планируемые и систематически выполняемые организацией-товаропроизводителем действия, создающие уверенность в том, что качество продукции будет соответствовать предъявляемым требованиям; Б) Выражение определенных потребностей или перевод в набор количественно установленных требований; В) Обеспечение качества создает уверенность в должном качестве продукции у руководства или потребителя.	ОПК-7
9	А	Корректирующее действие: А) Действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или др. нежелательной ситуации; Б) Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия; В) Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия.	ОПК-3

10	Б	Какова цель обучения персонала теоретическим основам управления качеством? А) повысить квалификацию персонала в соответствии с требованиями стандартов; Б) обеспечить сознательное участие персонала в управлении качеством.	ОПК-7

Открытые вопросы

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1	Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям	Что такое «Качество» согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ОПК-3
2	Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» (ст. 4)	Какой Закон Российской Федерации определяет понятие «Качество туристских услуг»?	ОПК-3
3	Безопасность	Назовите один из главных критериев в туристском обслуживании, основной параметр оценки качества туристских маршрутов	ОПК-7
4	1.Plan (Планируй) 2.Do (Делай) 3.Check (Проверяй) 4.Act (Изменяй)	Перечислите этапы цикла Деминга – модели непрерывного улучшения процессов	ОПК-3
5	1. Ориентация на потребителей 2. Лидерство 3. Взаимодействие работников 4. Процессный подход 5. Улучшение 6. Принятие решений, основанное на свидетельствах 7. Менеджмент взаимоотношений	Назовите семь принципов менеджмента качества, сформулированные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015	ОПК-7
6	1. Модель «Gap»; 2. Модель «SERVQUAL»; 3. Метод «Модель Кано»; 4. Типология эффективности элементов обслуживания	С помощью каких подходов к управлению качеством услуг можно оценить качество оказываемых услуг?	ОПК-3
7	Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией	Какой разрыв согласно модели «Gap» приводит к неудовлетворенности потребителя в ситуации: «В	ОПК-3

		рекламной брошюре изображен отель с великолепными номерами, а по приезде клиент обнаруживает заштатный грязный номер»	
8	1. Критические; 2. Нейтральные; 3. Приносящие удовлетворение; 4. Приносящие разочарование	Назовите четыре классификатора для определения важности элементов обслуживания исходя из восприятия потребителей, согласно Типологии эффективности элементов обслуживания	ОПК-7
9	1. Потребители 2. Акционеры, владельцы бизнеса 3. Работники организации 4. Поставщики 5. Общество, государство	Перечислите заинтересованные стороны в процветании организации	ОПК-7
10	Требования к системе менеджмента качества	Что определяет ГОСТ Р ИСО 9001-2015?	ОПК-3
11	Категория или разряд, присвоенные объектам, имеющим одинаковое функциональное применение, но различные требования к качеству	Дайте определение понятия «Класс качества»	ОПК-7
12	Рекомендательный	Стандарты ИСО 9000 носят обязательный или рекомендательный характер?	ОПК-3
13	1. Ответственность руководства. Политика в области качества 2. Руководство по качеству 3. Документированные процедуры; стандарты организации; программы, планы качества 4. Другие документы по качеству: рабочие инструкции, методики, бланки, акты, журналы, служебные записки	Структура документации СМК	ОПК-7
14	«Документированная информация»	Какое понятие введено в редакции стандартов ИСО 9000 в 2015 году вместо терминов «Документация», «Руководство по качеству», «Документированные процедуры», «Записи»	ОПК-3
15	- Обязательная сертификация; - Декларирование соответствия	Какие формы подтверждения соответствия существуют в	ОПК-7

	(обязательное); - Добровольная сертификация.	Российской Федерации?	
16	Перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям	Что такое схема подтверждения соответствия?	ОПК-7
17	Конкретную схему выбирает заявитель, с учетом особенностей производства такой продукции.	Кем определяется схема подтверждения соответствия?	ОПК-7
18	Сравнение полученных характеристик с заданными характеристиками	Дайте определение контроля качества	ОПК-3
19	Контрольный листок	Как называется бланк, позволяющий с помощью пометок или простых символов регистрировать исходные статистические данные	ОПК-3
20	Очень часто (но, не всегда) 80% проблем порождается 20% причин	Сформулируйте Правило Парето	ОПК-3
21	1. Человек (Персонал); 2. Машины (Оборудование); 3. Методы (Технология); 4. Материалы.	Какие основные причинные факторы необходимо учитывать при составлении причинно-следственной диаграммы?	ОПК-3
22	1.ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» 2.ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» 3.ИСО 9004:2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации» 4.ИСО 19011: 2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»	Перечислите стандарты, входящие в группу основных стандартов редакции 2015 года	ОПК-3
23	Четыре – для характеристики количественных признаков продукции. И четыре – для характеристики качественных признаков продукции	Сколько видов контрольных карт применяется для характеристики количественных и качественных признаков продукции?	

24	Повышать качество и, одновременно, снижать цены	Что означает быть конкурентоспособным?	ОПК-7
25	«Предупреждающие действия»	Какой пункт стандарта ИСО 9001 предыдущих версий заменил подход принятия решений с учетом рисков, сформулированный в редакции 2015 года?	ОПК-3
26	1. Классификация Джурана – Фейгенбаума; 2. Классификация Ф. Кросби	Назовите наиболее известные классификации затрат на качество	ОПК-3
27	1. 14 принципов качества; 2. «Смертельные болезни в области качества»; 3. «Цикл Деминга»	Какими теоретическими положениями известен Э. Деминг?	ОПК-3
28	1. Планирование качества; 2. Контроль качества; 3. Улучшение качества	С помощью каких процессов осуществляется управление качеством, по мнению Дж. Джурана (принцип «Триада качества»)	ОПК-3
29	Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством	Дайте определение политики в области качества	ОПК-3
30	1) оценка отдельных образцов поставляемой продукции; 2) оценка на основе опыта аналогичных поставок и опыта других потребителей; 3) оценка возможностей поставщика; 4) исследование репутации поставщика; 5) аудит СМК.	Назовите основные методы оценки возможностей поставщиков	ОПК-7

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Обоснуйте, почему необходимо обеспечение качества в процессе проектирования и разработок.
2. Проведите сравнительный анализ и оцените разные модели систем качества.
3. Выявите особенности формирования системы партнерских взаимоотношений с поставщиками в сфере услуг и методы оценки качества в сере поставок.
4. Оцените возможности использования современных методов исследования, оценки и экспертизы товаров.

5. Оцените основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к продукции/услуге; связь с потребителями.
6. Оцените суждение: показатели гигиеничности и экологичности могут характеризовать одни и те же вредные выделения или воздействия (шум, пыль, вибрацию).
7. Оцените суждение: чтобы опережать требования потребителей достаточно узнать у них, что им потребуется в будущем.
8. Оцените суждение: самоконтроль невозможен без убежденности и заинтересованности работников в необходимости бездефектного изготовления продукции.
9. Оцените суждение: лучше выбирать дорогого поставщика, потому что тогда можно быть уверенными в высоком качестве поставляемых материалов.
10. Оцените суждение: затраты на качество необходимо учитывать, потому что без знания их величины невозможно оценить результативность деятельности по повышению качества на предприятии.
11. Оцените суждение: для массового производства принцип «лучше и дешевле одновременно» всегда оправдан.
12. Докажите необходимость обучения персонала теоретическим основам управления качеством.
13. Каков алгоритм разработки политики и целей предприятия в области качества.
14. Оцените качество туристских услуг на конкретном примере.
15. Внутренний аудит системы менеджмента качества.
16. Затраты на качество.
17. Основные методы анализа и решения проблем в области качества.
18. Выявите особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма.
19. По ГОСТ Р ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» оценить с точки зрения применения в сфере туризма понятия, связанные с менеджментом; организацией; процессами и продукцией; характеристиками; соответствием; экспертизой и проверкой; с информацией.
20. Составьте чек-лист по проведению проверки качества предоставляемых услуг в сфере туризма на конкретном примере.

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты выполнения контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации,	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательс

	самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	ких задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание

5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и

методах оценки качества освоения основной образовательной программы».

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью (учебные столы и стулья) и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (учебная доска, компьютер, видеопроектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением.

Состав помещений, оборудования и технических средств обучения, необходимых для реализации дисциплины

№	Наименование помещения	Оборудование и технические средства обучения помещения
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебные столы и стулья; Учебная доска; Компьютер демонстрационный с монитором; Проектор демонстрационный (мультимедийный); Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.
2	Компьютерный класс	Компьютерные столы и стулья;

		Компьютер демонстрационный с монитором; Компьютеры с мониторами; Звукоусиливающее оборудование, Наушники индивидуальные.
3	Помещение для самостоятельной работы	Учебные столы и стулья; Компьютеры с монитором с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; Проектор демонстрационный; Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Номер протокола и дата заседания кафедры	Изменения
№ 1 от 25.08.2025	Утверждение рабочей программы в связи с введением ООП по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)