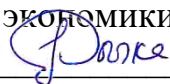


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
информационных технологий,  
экономики и управления  
 /И.А. Рычка /  
«01» декабря 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление качеством»**

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
(уровень бакалавриата)

направленность (профиль):  
«Менеджмент в туризме»

Петропавловск-Камчатский,  
2021

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Составитель рабочей программы  
преподаватель кафедры «Экономика и менеджмент»



С.А. Кравцов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент» 27.11.2021 г., протокол № 3

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,  
к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«27» ноября 2021 г

## 1 Цели и задачи учебной дисциплины

**Целью** изучения дисциплины «Управление качеством» является изучение теоретических основ управления качеством, а также формирование у студентов навыков практического применения рекомендаций по организации управления качеством продукции и других объектов на предприятиях таким образом, чтобы работа по обеспечению качества носила не эпизодический характер, а была организована в постоянно действующую систему качества, отвечающую рекомендациям международных стандартов ИСО.

Задачами изучения дисциплины «Управление качеством» являются

- изучение теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции и услуг;
- ознакомление студентов с возможностями управления качеством продукции и услуг, развития специализации производства, использования живого и овеществленного труда, совершенствования управления производством и вспомогательными процессами;
- ознакомление с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;
- повысить заинтересованность будущих специалистов в организации работы по постоянному повышению технического уровня и качества продукции.

## 2 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей профессиональной компетенции:

ПК – 3 - Способность формировать бизнес-процессы, регламенты и стандарты туристской организации.

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины «Организационное проектирование»

| Код компетенции | Планируемые результаты освоения образовательной программы                               | Код и наименование индикатора достижения обще-профессиональной компетенции                                                                                                                                                                                                                        | Планируемый результат обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Код показателя освоения                                  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ПК-3            | Способность формировать бизнес-процессы, регламенты и стандарты туристской организации. | ИД-1ПК-3: Знает туристические ресурсы Российской Федерации.<br>ИД-3ПК-3: Знает методы обработки информации с использованием современных технических средств, коммуникации и связи, компьютеров.<br>ИД-6ПК-3: Умее выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя. | <b>Знать:</b><br>– эволюцию систем качества в мире и России;<br>– основы оценки качества продукции и туристических услуг;<br>– систему отечественной сертификации туристических услуг и средств размещения;<br>– основы статистического управления качеством;<br>– современные методы менеджмента качества, отраженные в международных стандартах. | З(ПК-3)1<br>З(ПК-3)2<br>З(ПК-3)3<br>З(ПК-3)4<br>З(ПК-3)5 |
|                 |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Уметь:</b><br>– оценивать качество и конкурентоспособность предприятий туристической индустрии;                                                                                                                                                                                                                                                 | У(ПК-3)1                                                 |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                        |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться современными базами данных для информационного обеспечения работ по управлению качеством;</li> <li>– разработать программу и основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятиях туриндустрии.</li> </ul> | <b>У(ПК-3)2</b><br><br><b>У(ПК-3)3</b> |
|  |  |  | <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами управления затрат на качество;</li> <li>– современными базами данных для информационного обеспечения работ по управлению качеством предприятий туриндустрии.</li> </ul>                                                      | <b>В(ПК-3)1</b><br><br><b>В(ПК-3)2</b> |

### 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Управление качеством» является дисциплиной, формируемой участниками образовательных отношений в структуре основной образовательной программы, ее изучение базируется на знании совокупности таких дисциплин, как «Теория менеджмента», «ИСУ», «Бизнес-планирование», «Управление бизнес процессами», «Стратегический менеджмент».

Знания, умения и навыки, полученные обучающимися в ходе изучения курса дисциплины, могут быть использованы для прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая), а также для подготовки выпускной квалификационной работы.

#### 4.4 Содержание дисциплины

##### 4.1 Тематический план дисциплины очной формы обучения

| Наименование разделов и тем                                                                                                                   | Всего часов | Аудиторные занятия | Контактная работа по видам учебных занятий |                                 |                     | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля* | Итоговый контроль знаний по дисциплине |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                               |             |                    | Лекции                                     | Семинары (практические занятия) | Лабораторные работы |                        |                          |                                        |
| 1                                                                                                                                             | 2           | 3                  | 4                                          | 5                               | 6                   | 7                      | 8                        | 9                                      |
| Тема 1: Роль управления качеством в условиях рыночной экономики                                                                               | 14          | 8                  | 4                                          | 4                               |                     | 6                      | ПЗ                       |                                        |
| Тема 2: Современные концепции менеджмента качества                                                                                            | 14          | 8                  | 4                                          | 4                               |                     | 6                      | ПЗ                       |                                        |
| Тема 3: Нормативное обеспечение системы менеджмента качества - стандарты серии ISO 9000. Построение систем менеджмента качества в организации | 14          | 8                  | 4                                          | 4                               |                     | 6                      | ПЗ, С                    |                                        |

|                                                                                           |       |    |    |    |  |    |               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|----|----|--|----|---------------|----|
| Тема 4: Сертификационное обеспечение управления качеством                                 | 12    | 8  | 4  | 4  |  | 4  | ПЗ, КС        |    |
| Тема 5: Инструменты и методы управления качеством                                         | 12    | 8  | 4  | 4  |  | 4  | ПЗ            |    |
| Тема 6: Качество услуг в индустрии туризма                                                | 14    | 8  | 4  | 4  |  | 6  | ПЗ, С, КС, ДИ |    |
| Тема 7: Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия | 8     | 4  | 2  | 2  |  | 4  | ПЗ            |    |
| Тема 8: Система добровольной сертификации в индустрии туризма                             | 10    | 4  | 2  | 2  |  | 6  | ПЗ, КС        |    |
| Тема 9: Классификация средств размещения                                                  | 10    | 4  | 2  | 2  |  | 6  | ПЗ, КС        |    |
| Экзамен                                                                                   | 36    |    |    |    |  |    |               | 36 |
| Всего                                                                                     | 144/4 | 60 | 30 | 30 |  | 48 |               | 36 |

\*ПЗ – практическое задание, Д – доклад, КС – конкретная ситуация, С – семинар, ДИ – деловая игра

#### 4.2 Тематический план дисциплины очно-заочной формы обучения

| Наименование разделов и тем                                                                                                                   | Всего часов | Аудиторные занятия | Контактная работа по видам учебных занятий |                                 |                     | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля* | Итоговый контроль знаний по дисциплине |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                               |             |                    | Лекции                                     | Семинары (практические занятия) | Лабораторные работы |                        |                          |                                        |
| 1                                                                                                                                             | 2           | 3                  | 4                                          | 5                               | 6                   | 7                      | 8                        | 9                                      |
| Тема 1: Роль управления качеством в условиях рыночной экономики                                                                               | 14          | 8                  | 4                                          | 4                               |                     | 6                      | ПЗ                       |                                        |
| Тема 2: Современные концепции менеджмента качества                                                                                            | 14          | 8                  | 4                                          | 4                               |                     | 6                      | ПЗ                       |                                        |
| Тема 3: Нормативное обеспечение системы менеджмента качества - стандарты серии ISO 9000. Построение систем менеджмента качества в организации | 10          | 4                  | 2                                          | 2                               |                     | 6                      | ПЗ, С                    |                                        |
| Тема 4: Сертификационное обеспечение управления качеством                                                                                     | 10          | 4                  | 2                                          | 2                               |                     | 6                      | ПЗ, КС                   |                                        |
| Тема 5: Инструменты и методы управления качеством                                                                                             | 12          | 4                  | 2                                          | 2                               |                     | 8                      | ПЗ                       |                                        |
| Тема 6: Качество услуг в индустрии туризма                                                                                                    | 12          | 4                  | 2                                          | 2                               |                     | 8                      | ПЗ, С, КС, ДИ            |                                        |
| Тема 7: Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия                                                     | 12          | 4                  | 2                                          | 2                               |                     | 8                      | ПЗ                       |                                        |
| Тема 8: Система добровольной сертификации в индустрии туризма                                                                                 | 12          | 4                  | 2                                          | 2                               |                     | 8                      | ПЗ, КС                   |                                        |
| Тема 9: Классификация средств размещения                                                                                                      | 12          | 4                  | 2                                          | 2                               |                     | 8                      | ПЗ, КС                   |                                        |

|         |              |           |           |           |  |           |  |           |
|---------|--------------|-----------|-----------|-----------|--|-----------|--|-----------|
| Экзамен | 36           |           |           |           |  |           |  | 36        |
| Всего   | <b>144/4</b> | <b>44</b> | <b>22</b> | <b>22</b> |  | <b>64</b> |  | <b>36</b> |

\*ПЗ – практическое задание, Д - доклад, КС – конкретная ситуация, С – семинар, ДИ – деловая игра

## **4.2 Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Роль управления качеством в условиях рыночной экономики**

#### *Лекция*

Предмет, цели, содержание курса. Взаимосвязь с другими дисциплинами. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития страны, отрасли, фирмы. Качество – всемирное поле конкуренции. Качество - фундаментальная основа стратегии поддержания конкурентоспособности на мировых рынках. Проблемы российских предприятий (организаций) по обеспечению качества и конкурентоспособности. Национальная политика России в области качества продукции и услуг. Факторы влияющие на повышение качества продукции (услуг). Комплексный и интегральный подход к оценке качества. Эволюция системы качества.

*Основные термины и понятия:* организация, качество, модель, эффективность, конкуренция, конкурентоспособность, государственная политика.

#### *Вопросы для самоконтроля:*

1. раскройте взаимосвязь дисциплины с другими предметами.
2. Укажите роль качества при оценке конкурентоспособности.
3. Какие уровни конкурентоспособности вы знаете?
4. Как менялась позиция государств и организаций в отношении качества продукции и услуг.
5. Эволюция качества на постсоветском пространстве.
6. Подходы к оценке качества.
7. Укажите факторы влияющие на уровень качества продукции (услуг).

#### *Практическое занятие*

#### *Выполнение практического задания:*

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Статистический контроль качества (SQC).
2. Работы В. Шухарта, Г. Доджа, Г. Роминга.
3. Всеобщий контроль качества (TQC).
4. Система А. Фейгенбаума.
5. Работы Э. Деминга, Д. Джурана, Ф. Кросби, К. Исикава, Г. Тагути.
6. Всеобщий менеджмент качества (TQM).
7. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
8. Концепция MBQ.

*Задание 1.* Построение цикла Деминга для конкретной продукции или услуги.

#### *Методические указания*

Студенты строят PDCA-цикл Деминга для туристских услуг (тур, туристско-экскурсионные услуги, сопутствующие товары) и товаров; кратко описывают этапы цикла.

В выводах обосновывается построенный цикл Деминга для пакета туристских услуг.

*Литература:* [1]; [2]; [3].

## **Тема 2. Современные концепции менеджмента качества**

### *Лекция*

Международные стандарты на системы менеджмента качества.- ISO 9001- 2000. Стандарт на системы экологического менеджмента – ISO 14 001-2004. Интегрированные системы качества. Стандарты QS 9000 (автомобильная промышленность). Стандарты HACCP - по управлению безопасностью и качеством пищевых продуктов. Стандарты OHSAS 18001- на системы менеджмента профессионального здоровья и безопасности. Стандарты SA 8000: 2001- социальная ответственность.

*Основные термины и понятия:* стандарт, интегрированная система, международный стандарт.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Раскройте международную систему стандартов качества.
2. Укажите принципиальные отличия международных стандартов качества.
3. Перечислите и раскройте сущность основных международных стандартов качества.

### *Практическое занятие*

*Выполнение практического задания:*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Международная организация по стандартизации.
2. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.
3. История создания и принципы функционирования ИСО. Организация деятельности и структура ИСО.
4. Основные функции комитетов ИСО.
5. Система стандартов ИСО.
6. Международные стандарты ИСО серии 9000: сущность, состав, назначение.
7. Документация системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО.
8. Проверка эффективности системы менеджмента качества.
9. Аудит качества.

*Задание 1.* Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Студенты предлагают мероприятия по их реализации на предприятиях туризма (на примере турфирм), результаты записывают в таблице.

*Таблица - Основы менеджмента качества*

| № | Принципы Деминга                                                                                                                                   | Мероприятия по реализации принципов Деминга |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1 | Постоянное совершенствование качества товаров или услуг                                                                                            |                                             |
| 2 | Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем                                                                                        |                                             |
| 3 | Отказ от массового контроля                                                                                                                        |                                             |
| 4 | Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков |                                             |
| 5 | Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания                                                                                   |                                             |
| 6 | Применение современных методов обучения персонала                                                                                                  |                                             |
| 7 | Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных  |                                             |
| 8 | Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто                                                             |                                             |

|    |                                                                                  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|--|
| 9  | Устранение барьеров между подразделениями предприятия                            |  |
| 10 | Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений                                   |  |
| 11 | Отказ от количественных оценок работы                                            |  |
| 12 | Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках                      |  |
| 13 | Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников |  |
| 14 | Принятие любой работы по улучшению качества продукции                            |  |

В выводах обосновываются принципы Деминга, которые применялись для выбранной студентом турфирмы.

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4].

### **Тема 3. Нормативное обеспечение системы менеджмента качества - стандарты серии ISO 9000. Построение систем менеджмента качества в организации**

#### *Лекция*

Разработка программы разработки и внедрения СМК в организации. Управление документацией СМК организации. Разработка политики и целей организации в области качества. Примеры разработки документированных процедур. Основные изменения инструкций, Положений о подразделениях, должностных и рабочих инструкций. Руководство по качеству. Планирование качества. Цели в области качества и планирование их достижения. Средства обеспечения СМК. Деятельность организации на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Оценка результатов деятельности организации. Улучшение качества и управление несоответствиями.

*Основные термины и понятия:* программа, планирование, политика, положение, инструкция, руководство, жизненный цикл.

#### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Укажите цели и задачи внедрения СМК в организациях.
2. Перечислите основные этапы внедрения СМК в организации.
3. Укажите основные принципы внедрения СМК в организации?
4. Укажите основные локальные нормативные акты, разрабатываемые организацией при внедрении СМК.
5. Укажите основные механизмы при обеспечении СМК в организациях.

#### *Практическое занятие*

##### *Выполнение практического задания:*

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. В чем состоит сущность процессного подхода.
2. Дайте характеристику восьми принципов менеджмента качества, описанных в стандарте Р ИСО 9001.
3. Каковы причины внедрения СМК на предприятиях.
4. Какова роль высшего руководства в СМК.
5. Чем результативность процесса отличается от эффективности.
6. Что такое идентификация и прослеживаемость.
7. Каков алгоритм описания процесса.
8. Дайте характеристику бизнес-процессам организации.
9. Кто может являться владельцем процесса.

**Задание 1.** Дайте характеристику деятельности турфирмы и её услуг, которые она предоставляет. Установите основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности (табл.).



Таблица Ожидания заинтересованных лиц

| Заинтересованные лица, окружающие организацию | Ожидания и потребности заинтересованных лиц |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                               |                                             |

**Задание 2.** Сформулируйте доктрину турфирмы в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации.

*Политика в области качества* – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Политика должна:

- соответствовать стратегическим целям предприятия;
- включать требования по постоянному улучшению деятельности;
- постоянно анализироваться на пригодность;
- быть доведена до сведения всего персонала.

Политика в области качества занимает не более одного печатного листа, подписывается руководителем организации и вывешивается на видное место.

*Цель в области качества* – то, чего добивается или к чему стремится организация в области качества.

Под *миссией* понимается краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?);
- стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);
- ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?).

*Видение* – это идеал, мечта, представление о том, каким руководство хотело бы видеть организацию через 5-10-15 лет.

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

#### **Тема 4. Сертификационное обеспечение управления качеством**

##### *Лекция*

Сущность и виды сертификации. Сертификат соответствия. Формы подтверждения соответствия в РФ: декларирование соответствия и сертификация. Правовые основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Органы по сертификации. Организационно-методические основы сертификации. Виды сертификации. Сертификации продукции и ее преимущества. Проведение работ по сертификации производства. Структура типовой методики проверки производства при сертификации. Схемы сертификации. Экономическая оценка работ по сертификации. Сертификация систем качества. Международная практика сертификации.

*Основные термины и понятия:* сертификация, декларация, подтверждение.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Раскройте суть понятий «сертификация», «Сертификат соответствия», «Обязательная и добровольная сертификация».
2. Укажите виды сертификации.
3. Укажите правовые основы сертификации.
4. Укажите основные этапы сертификации.

##### *Практическое занятие*

*Выполнение практического задания:*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие формы подтверждения соответствия продукции Вы знаете?
2. Каковы цели и принципы стандартизации?
3. По каким показателям проводится обязательное подтверждение соответствия продукции?
4. В чем отличие процедур сертификации соответствия и декларирования соответствия?
5. Дайте определение понятиям «техническое регулирование», «технический регламент», «знак обращения на рынке».
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.

*Задание 1.*

**Задание № 1.** Определите годовой экономический эффект от производства новой вытяжки в ресторане гостиницы. Исходные данные для расчета представлены в табл.

Таблица - Экономические показатели сравниваемых изделий

| Показатели, ед. изм.                                         | Значения показателя для изделий |        |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|
|                                                              | базового                        | нового |
| Годовой объем производства, шт.                              | 1000                            | 1000   |
| Себестоимость, руб.                                          | 3000                            | 3500   |
| Цена, руб.                                                   | 6000                            | 7500   |
| Затраты на НИОКР, руб.                                       |                                 | 100000 |
| Затраты на первичную сертификацию, руб.                      |                                 | 25000  |
| Затраты на оборудование, руб.                                |                                 | 45000  |
| Коэффициент экономической эффективности капитальных вложений | 0,33                            | 0,33   |

**Задание № 2.** Определите годовой экономический эффект от потребления новой вытяжки. Исходные данные для расчета представлены в таблицах.

Таблица - Технические параметры сравниваемых изделий

| Параметры, ед. изм.                                  | Коэффициент весомости | Значения показателя для изделий |        |
|------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------|
|                                                      |                       | базового                        | нового |
| Наработка на отказ, час                              | 0,15                  | 1000                            | 1200   |
| Максимальная потребляемая мощность, Вт               | 0,1                   | 230                             | 240    |
| Максимальная производительность, м <sup>2</sup> /час | 0,3                   | 500                             | 700    |
| Максимальное разрежение, Па                          | 0,2                   | 250                             | 350    |
| Уровень шума при максимальной производительности, Дб | 0,25                  | 64                              | 50     |

Таблица - Потребительские показатели сравниваемых изделий

| Показатели     | Значения показателя, баллы, для изделий |        |
|----------------|-----------------------------------------|--------|
|                | базового                                | нового |
| Форма и размер | 5                                       | 7      |
| Дизайн         | 7                                       | 9      |

Таблица - Исходные данные для расчета

| Показатели, ед. изм.                                               | Значения показателя для изделий |        |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|
|                                                                    | базового                        | нового |
| Годовые эксплуатационные издержки потребителя, руб.                | 500                             | 550    |
| Нормативный коэффициент эффективности капиталовложений потребителя | 0,15                            | 0,15   |
| Капиталовложения потребителя, руб.                                 | 6000                            | 7500   |

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

## Тема 5. Инструменты и методы управления качеством

### Лекция

Методы установления и измерения показателей качества. Методы оценки и контроля качества.

Инструментальные, расчетные, экспериментальные методы. Экспертные методы. Общие процедуры организации и проведения экспертизы. Влияние на результаты экспертизы состава экспертов. Органолептический и социологический методы как разновидности экспертных оценок. Статистические методы. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов. Статистические методы регулирования технологических процессов. Основные этапы и способы применения статистических методов управления качеством. Смешанные (комплексные) методы. Метод структурирования функций качества. Метод анализа последствий и причин. ABC-метод.

*Основные термины и понятия:* процедура, экспертиза, органолептический и социологический методы, статистический анализ.

### Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите основные методы контроля качества?
2. Раскройте методы формирования экспертной группы, при оценке качества?
3. Сущность статистических методов.
4. Раскройте сущность смешанных методов.

### Практическое занятие

#### Выполнение практического задания:

#### Вопросы для обсуждения:

1. Когда применяется метод «мозгового штурма»?
2. Какие типы гистограмм вы можете назвать?
3. Сфера применения диаграммы Парето. Назовите основные этапы ее построения.
4. Назовите область применения контрольных карт.
5. Перечислите основные этапы построения причинно-следственной диаграммы.

**Задание 1.** Рассчитайте коэффициенты весомости эстетических свойств обуви и степень согласованности мнений пяти экспертов по данным, представленным в табл.

Таблица - Данные для расчета коэффициента весомости

| Показатели эстетических свойств | Ранги, присвоенные экспертами |   |   |   |   | Коэффициент весомости, $V_i$ |
|---------------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|------------------------------|
|                                 | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 |                              |
| Силуэт                          | 1                             | 2 | 1 | 2 | 2 |                              |
| Внешний вид                     | 2                             | 1 | 2 | 1 | 1 |                              |
| Внутренняя отделка              | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 |                              |

**Задание № 2.** Определить степень согласованности мнения пяти экспертов, результаты ранжирования которыми четырех объектов приведены в табл.

Таблица - Данные для оценки согласованности мнений пяти экспертов

| № объекта |   | Оценка эксперта |   |   |   | Сумма рангов, $\Sigma Si$ | Отклонение от среднего, $Si - \bar{Scp}$ | Квадрат отклонения, $(Si - \bar{Scp})^2$ |
|-----------|---|-----------------|---|---|---|---------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
|           |   | 1               | 2 | 3 | 4 |                           |                                          |                                          |
| 1         | 4 | 4               | 4 | 4 | 3 |                           |                                          |                                          |
| 2         | 3 | 3               | 2 | 3 | 4 |                           |                                          |                                          |
| 3         | 2 | 2               | 1 | 2 | 2 |                           |                                          |                                          |
| 4         | 1 | 1               | 3 | 1 | 1 |                           |                                          |                                          |

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

## Тема 6. Качество услуг в индустрии туризма

### Лекция

Свойства услуг. Понятие и сущность туристского продукта. Классификация туристских услуг. Качество услуг. Качество обслуживания населения. Показатели качества туристского продукта. Факторы, определяющие качество туристической услуги. Качество и методы оценки гостиничного обслуживания. Требования к качеству туристического обслуживания.

*Основные термины и понятия:* услуги, туристические услуги, туристический продукт, гостиничное обслуживание.

### Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите универсальные свойства услуг.
2. Раскройте понятие туристический продукт.
3. Раскройте показатели качества туристского продукта.
4. Укажите факторы, определяющие качество турпродукта.
5. Перечислите и раскройте методы оценки гостиничного обслуживания.

### Практическое занятие

#### Выполнение практического задания:

#### Вопросы для обсуждения:

1. Материально-техническая база туризма.
2. Контроль формирования, продвижения и реализации туров.
3. Понятие «безопасность туризма».
4. Факторы риска в туризме.
5. Характеристика типов и категорий качества услуг.
6. Требования к гостинице по обеспечению безопасности жизни и здоровья гостей, сохранности их имущества.

#### Задание 1.

Провести анализ факторов, влияющих на качество продукции.

Работа выполняется студентом на основании данных о финансовых потерях, представленных в табл.

Таблица - Исходные данные о финансовых потерях продукции ресторана при гостинице по факторам качества

| № | Фактор качества                          | Потери, П, тыс. руб. | % от общих потерь |
|---|------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| 1 | Квалификация работников                  | 7200                 | 19,05             |
| 2 | Соблюдение технологического процесса     | 6300                 | 16,67             |
| 3 | Обеспечение санитарно-гигиенических норм | 900                  | 2,38              |

|   |                                          |        |       |
|---|------------------------------------------|--------|-------|
| 4 | Качество сырья                           | 16 200 | 42,86 |
| 5 | Готовность оборудования                  | 900    | 2,38  |
| 6 | Своевременный контроль качества процесса | 2700   | 7,14  |
| 7 | Качество охлаждения сырья                | 900    | 2,38  |
| 8 | Соблюдение норм хранения продукции       | 1800   | 4,76  |
| 9 | Прочее                                   | 900    | 2,38  |
|   | Всего                                    | 37 800 | 100   |

Необходимо провести анализ потерь предприятия, связанные с отклонениями качества на стадии производства.

построить столбчатый график в координатах: виды брака – финансовые потери. Для этого:

- по горизонтальной оси перечисляются объекты слева направо в порядке уменьшения величины единицы измерения. Категория «прочие», включающая наименьшие показатели, помещается крайней справа;

- строятся две вертикальные оси – по одной от каждого конца горизонтальной оси. На левую шкалу наносится градуировка единицы измерения, высота шкалы должна равняться сумме величин всех объектов. Правая шкала должна иметь аналогичную высоту и быть разбита от 0 до 100 %;

- определяется сумма дефектов А, приводящих примерно к 80 % потерь, и группа дефектов С, малозначительных, составляющих примерно 10 % потерь;

- над каждым объектом вычерчивается прямоугольник, высота которого представляет величину единицы измерения для этого объекта.

построить диаграмму Парето (кумулятивная сумма потерь):

- кумулятивная кривая строится путем суммирования величин каждого объекта слева направо;

- диаграмма используется для идентификации самых важных объектов в целях улучшения качества.

Проводится анализ причин, приводящих к главному виду брака.

Построить причинно-следственную диаграмму Исикавы.

Провести корреляционный анализ связи между случайными величинами: каждым выявленным причинным фактором и анализируемым следствием – главным дефектом.

Предложить специальную программу качества для устранения конкретной причины.

Оценить экономический эффект от реализации программы повышения качества, строятся кумулятивные диаграммы потерь до и после реализации программы улучшения качества.

Данные по ожидаемым потерям после реализации программы повышения качества в ресторане при гостинице представлены в табл.

Таблица - *Ожидаемые потери после реализации программы повышения качества в ресторане при гостинице*

| № | Фактор качества                          | Ожидаемые потери, П, после реализации программы качества, тыс. руб. |
|---|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1 | Квалификация работников                  | 7100                                                                |
| 2 | Соблюдение технологического процесса     | 6300                                                                |
| 3 | Обеспечение санитарно-гигиенических норм | 800                                                                 |
| 4 | Качество сырья                           | 8500                                                                |
| 5 | Готовность оборудования                  | 900                                                                 |
| 6 | Своевременный контроль качества процесса | 2700                                                                |
| 7 | Качество охлаждения сырья                | 800                                                                 |
| 8 | Соблюдение норм хранения продукции       | 1800                                                                |
| 9 | Прочее                                   | 800                                                                 |
|   | Всего                                    | 29 700                                                              |

Разница между диаграммами позволит наглядно увидеть полученный эффект. Ожидаемое абсолютное сокращение потерь, связанных с браком, тыс. руб.:

$$\mathcal{E} = P_1 - P_2.$$

Относительное сокращение потерь, связанных с браком, %:

$$\mathcal{E} = [(P_1 - P_2) 100] / P_1.$$

На основании полученных результатов сделать выводы о степени экономической эффективности продукции ресторана при гостинице по факторам качества.

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

## **Тема 7. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия**

### *Лекция*

Нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие качество в сфере туризма. Стандартизация. Документы в области стандартизации. Технические регламенты в сфере туризма. Стандартизация в сфере туризма. Национальные стандарты. Стандарты организаций. Стандартизация в гостиничной индустрии. Развитие сертификации. Подтверждение соответствия в сфере туризма.

*Основные термины и понятия:* контроллинг, механизм управления, показатели эффективности.

### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Назовите орган государственного регулирования в сфере туризма.
2. Какой закон регулирует деятельность в области стандартизации и подтверждения соответствия?
3. Назовите цели и объекты технического регулирования.
4. Что относят к продукции применительно к туризму?
5. Дайте определение термину «технический регламент». На какие объекты индустрии туризма они распространяются? Какие органы вводят в действие технические регламенты?
6. Назовите документы в области стандартизации, используемые на территории РФ.
7. Дайте определение термину «оценка соответствия».
8. Назовите Федеральные законы, регулирующие туристскую деятельность.
9. Назовите документы, утвержденные постановлением Правительства РФ и регулирующие качество услуг гостиниц и услуг питания.
10. Дайте определение термину «национальный стандарт». Какой орган утверждает национальные стандарты?
11. Что означает словосочетание «добровольное применение стандартов»?
12. Дайте характеристику категориям и видам национальных стандартов.

### *Практическое занятие*

#### *Выполнение практического задания:*

### *Вопросы для обсуждения:*

1. Какие органы утверждают санитарные правила и нормативы, а также строительные правила нормы?
2. Охарактеризуйте стандарт организации (предприятия).
3. Какие виды стандартов организаций (предприятий) применяются на предприятиях туристической индустрии за рубежом?
4. Назовите нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие качество в сфере туризма.

*Задание 1.* Ознакомиться с нормативно-правовой базой обеспечения качества.

Решить конкретные ситуационные задачи, предложенные преподавателем, используя правовые и нормативные документы.

Ситуация № 1. 5 декабря 2018 года в магазине электробытовой техники приобретен цветной телевизор, на который изготовителем был установлен гарантийный срок – 1 год. 7 декабря 2019 года покупатель обратился в магазин с просьбой заменить телевизор новым, поскольку купленный телевизор вышел из строя. Продавец отказался удовлетворить требования, мотивируя это тем, что гарантийный срок на телевизор истек. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация № 2. Гражданка Иванова Л.Я. заказала в ателье женский костюм. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля 2019г. Она пришла за костюмом 11 июля, но приемщица сообщила, что он еще не готов, так как закройщик болен, и предложила прийти через неделю. 18 июля Иванова Л.Я. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Иванова Л.Я. потребовала от ателье расторжения договора и выплаты неустойки за каждый день просрочки. Однако администрация ателье отказала Ивановой Л. Я. в выплате неустойки, мотивируя это тем, что заказ не был выполнен вследствие болезни закройщика. Права ли администрация?

Ситуация № 3. 1 ноября 2019 года Петров И.Н. заказал кухонный гарнитур, заключив с фирмой договор об оказании услуги на изготовление и установку гарнитура в течение 30 календарных дней, оплатив услугу полностью в сумме 150 тыс. руб. По истечении указанного времени гарнитур был доставлен, но он не соответствовал по размерам. Заказчик отказался от данного гарнитура, так как Петрову И.Н. обещали, что через неделю ему доставят новый гарнитур. Потом Петров И.Н. уехал в санаторий и вернулся только 30 декабря. Когда он позвонил в фирму, ему сказали, что гарнитур теперь стоит на 60 тыс. руб. дороже. Вправе ли фирма повышать стоимость работ?

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

## **Тема 8. Система добровольной сертификации в индустрии туризма**

### *Лекция*

Порядок проведения сертификации в туристической индустрии. Схемы проведения сертификации. Применение схем сертификации. Инспекционный контроль сертифицированных услуг. Порядок сертификации услуг средств размещения. Подготовка туристского предприятия к сертификации туристско-экскурсионных услуг. Сертификация услуг туроператора. Сертификация услуг по организации экскурсий.

*Основные термины и понятия:* реформирование, реструктуризация, организационное новшество, организационное нововведение, потенциал, развитие, организационная культура, корпоративная культура.

### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Дайте понятие и назовите формы подтверждения соответствия в сфере туризма.
2. Какая система сертификации (с точки зрения принадлежности к федеральному органу исполнителя власти, сформировавшему систему) охватывает услуги населению?
3. Услуги индустрии туризма подлежат добровольной или обязательной сертификации?
4. Какие этапы включает порядок сертификации туристских услуг?
- 5.
6. Назовите цели сертификации услуг в туризме.
7. В чем отличие добровольной сертификации от обязательной?
8. В чем сущность понятия «схема сертификации»?
9. По каким схемам проводятся сертификации туристских услуг, услуг средств размещения, услуг общественного питания в СДСУ? В чем суть различия этих схем?

10. Какие документы, подтверждающие соответствие сертифицируемых услуг установленным требованиям и полученные вне работ по сертификации, могут быть использованы в процедурах оценки органом по сертификации?

*Практическое занятие*

*Выполнение практического задания:*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие документы необходимы для сертификации средства размещения?
2. Какие документы необходимы для сертификации туристских услуг?
3. Что проверяют при оценке процесса оказания услуги туроператором?
4. Что проверяют при сертификации услуг турагента?
5. Что проверяют при сертификации услуг по организации экскурсий?
6. Наличие чего проверяют при сертификации услуг по обучению основам туристских и альпинистских навыков

*Задание 1.* Установление наличия необходимых условий для обеспечения соответствия услуг необходимым требованиям.

В табл. представлен пример карты анализа для сертификационной проверки туристической фирмы.

*Таблица - Карта анализа*

| Показатели                                                                                                                     | Критерии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Внешний вид офиса                                                                                                           | Наличие хорошо читаемой вывески с наименованием турфирмы (только на русском языке), юридическим адресом и временем работы, наличие удобного входа, указателей и т.д.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. Внутреннее содержание офиса                                                                                                 | Наличие телефона, факса, удобного места для работы с клиентами, информационного стенда (обязательны свидетельство о регистрации предприятия, лицензии, адреса и телефоны ближайших обществ по защите прав потребителей и антимонопольного управления)                                                                                                                                                            |
| 3. Аттестация персонала                                                                                                        | Уровень подготовки персонала. Должностные инструкции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. Документы, регулирующие отношения фирмы и клиента                                                                           | Путевка, информационный листок, договор, порядок оформления указанных документов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. Укомплектованность папки туриста                                                                                            | Проект договора с туристом.<br>Описание маршрута и программы путешествия.<br>Вредные факторы на маршруте и меры по снижению уровня их допустимого риска.<br>Памятка о правилах поведения в стране пребывания. Правила прохождения таможенного и пограничного контроля.<br>Информация об обязательных платежах на маршруте и времени их уплаты (экологический сбор, плата за багаж и т.д.)<br>Условия страхования |
| 6. Контрольные тесты инструктажей об обеспечении безопасности маршрута, правилах поведения в стране пребывания, факторах риска | Наличие личных росписей туристов в журнале регистрации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7. Информация о путешествии                                                                                                    | Соответствие описания путешествия и информационного листка ГОСТ Р 56681-94                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8. Программа путешествия                                                                                                       | Соответствие заключенному договору                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 9. Укомплектованность папки руководителя                                                                                       | Копия контракта.<br>Описание маршрута и подробная программа путешествия.<br>Должностная инструкция руководителя тургруппы.<br>Инструкция соответствия руководителя тургруппы.<br>Действия руководителя в чрезвычайной ситуации.<br>Система прохождения инструктажей.<br>Контрольные тесты инструктажей.<br>Договор с туристом на данный маршрут                                                                  |



Студенты составляют программу работ по сертификации туристских услуг на основании таблицы.

На примере конкретной туристской фирмы проводится анализ сертификационной проверки и заполняется карта.

По результатам анализа оформляется аттестационная анкета предприятия сферы услуг.

На основании проведенной работы делаются выводы об анализе сертификационной проверки выбранной турфирмы.

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

## **Тема 9. Классификация средств размещения**

### *Лекция*

Классификация средств размещения туристов. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. Этапы классификации средств размещения. Методика оценки соответствия средств размещения категориям. Этапы оценки соответствия номеров категориям. Система добровольной сертификации средств размещения. Порядок проведения работ по сертификации. Оценка услуг средств размещения. Дополнительные требования к номерам различных категорий.

*Основные термины и понятия:* классификация, категория, средства размещения, гостиничный номер, звезда.

### *Вопросы для самоконтроля:*

1. В чем заключается сущность понятий «средство размещения», «гостиница»? Как классифицируются средства размещения туристов в соответствии с рекомендациями ВТО?
2. Какая система классификации гостиниц по уровню комфорта является наиболее распространенной в мире?
3. Как классифицируют предприятия, входящие в состав гостиничных цепей?
4. Какие типы гостиничных предприятий получили распространение в международной практике? Дайте их развернутую характеристику.
5. В какой системе осуществляют классификацию гостиниц и номеров на категорию в России?
6. Какие средства размещения классифицируют в ГСК?
7. Назовите этапы классификации средств размещения в ГСК?
8. Что включает экспертная оценка соответствия средства размещения категории в ГСК?
9. В каком порядке проводится экспертная оценка в ГСК?
10. Назовите этапы оценки соответствия средства размещения одной из категорий в ГСК. Какие документы устанавливают минимальные требования и критерии балльной оценки?
11. Каким требованиям должны соответствовать средства размещения определенной категории в ГСК?

### *Практическое занятие*

#### *Выполнение практического задания:*

### *Вопросы для обсуждения:*

1. В чем суть концепций гостиниц делового назначения, туристской?
2. Каким критериям балльной оценки с учетом суммарного количества баллов должны соответствовать номера для категории высшая («сюит», «апартамент», «люкс», «студия»), первая, вторая, третья, четвертая, пятая.
3. Осуществляют ли классификацию средств размещения туристов в Системе добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию?

4. Какие группы минимальных требований к гостиницам различных категорий предусмотрены в «Государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения»?
5. Каким критериям балльной оценки с учетом суммарного количества баллов должны соответствовать средства размещения для категории «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды» в ГСК?

*Литература:* [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

## **5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся**

### **5.1. Внеаудиторная самостоятельная работа студентов**

Основными формами самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины являются: проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, изучение основной и дополнительной литературы, конспектирование материалов, подготовка к практическим занятиям, тестированию, подготовка к промежуточной аттестации.

В целом внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме творческих заданий, кейс-стади, рефератов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему и итоговому контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы обучающихся приходится на подготовку к семинарским занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

#### *5.1.1 Примерная тематика эссе*

1. Понятия и определения сферы качества услуг.
2. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора.
3. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ИСО – 9000.
4. Государственная система стандартизации РФ.
5. Разработка стандарта предприятия по информационному обеспечению системы управления качеством услуг.
6. Значение внедрения всеобъемлющего управления качеством
7. (TQM).
8. Показатели качества туристской услуги.
9. Продукция как составная часть услуги туризма.
10. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ИСО (петли качества).
11. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «домик качества», метод «шесть сигм».
12. 11.Основные признаки существования свободного рынка.
13. Структура процесса предоставления услуг.
14. Разработка основополагающего стандарта предприятия по системе управления качеством туристских услуг.
15. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.
16. Коллективное руководство совершенствованием деятельности организации.

17. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг.
18. Должностные инструкции сотрудников туристской компании.
19. Критерии контроля качества обслуживания клиентов.
20. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны турфирмы.
21. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.
22. Актуальность проблемы качества.
23. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества услуг и товаров.
24. Классификация туристских услуг.
25. Инструменты планирования и управления: диаграмма процесса осуществления программы (PDCA).
26. Инструменты планирования и управления: древовидная диаграмма.
27. Структура туристского продукта.
28. Качество услуг как объект управления.
29. Восприятие качества услуги потребителем.
30. Восприятие качества и восприятие ценности услуги потребителем.
31. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.
32. Модель восприятия качества услуги, основанная на базовом, требуемом и желаемом качествах.
33. Требования стандартов к услугам, организации и методам контроля.
34. Составные элементы процесса восприятия качества услуги.
35. Показатели качества услуг, используемые в исследовательском инструменте SERVQUAL.
36. Концепция Кайдзена и ее особенности.
37. Сертификация услуг туризма.
38. Документация на системы менеджмента качества, ее уровни.
39. Концепция «Шесть сигм», ее статистические основы.
40. Сертификация систем менеджмента качества.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление качеством» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)**

1. Сущность и значение качества в условиях рыночных отношений
2. Современное понимание качества: основные термины и понятия.
3. Эволюция подходов к менеджменту качества. Основные этапы развития систем качества. Звезды качества.
4. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
5. Качество продукции: определение, уровни, показатели, оценка
6. Российский опыт управления качеством: эволюция систем качества.
7. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг.

8. Сущность и понятия всеобщего менеджмента качества- TQM. Принципы TQM.
9. Процессное управление. Основные подходы к регламентации и управлению бизнес-процессами (в соответствии с требованиями МС ISO 9001-2000)
10. Стандарты ISO серии 9000. Эволюция стандартов. Стандарт ISO 9001- 2000. Модель системы менеджмента качества. Основные принципы.
11. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации.
12. Реализация процессного подхода при разработке системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001-2000.
13. Сертификация систем менеджмента качества. Основные виды, этапы. Аудиторские организации.
14. Стандарты на системы экологического менеджмента. Особенности, структура и модель стандарта ISO 14 0001- 2004.
15. Качество услуг в тур индустрии.
16. Нормативно-правовая база регулирования турдеятельности в России.
17. Классификация средств размещения.

## **7 Рекомендуемая литература**

### **7.1 Основная литература**

1. *Горбашко, Е. А.* Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477910>

### **7.2 Дополнительная литература**

2. *Тебекин, А. В.* Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586>
3. Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2017. — 136 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/107225> (дата обращения: 17.08.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Щепеткина, И. В. Правовые основы управления качеством : учебное пособие / И. В. Щепеткина. — Екатеринбург : УГЛУ, 2019. — 150 с. — ISBN 978-5-94984-702-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/142581> (дата обращения: 17.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Кузьмина, С. Н. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие / С. Н. Кузьмина, Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 182 с. — ISBN 978-5-94047-554-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63857> (дата обращения: 18.08.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Всем, кто учится: обзоры сайтов, учебники по экономике и управлению — <http://www.alleng.ru>
2. Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Режим доступа:

<https://www.rst.gov.ru/portal/gost>

4. Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

5. Электронно-библиотечная система «eLibrary»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>

6. Электронная библиотека диссертаций РГБ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.diss.rsl.ru>

7. Электронная библиотека Grebennikon: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grebennikon.ru/>

## **9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации.

**Лекции** посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; теоретическим основам разработки управленческих решений, организации их эффективной реализации; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Конкретные методики, модели, методы и алгоритмы разработки управленческих решений рассматриваются преимущественно на практических занятиях.

**Целью проведения практических занятий** является закрепление знаний обучающихся, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся в форме семинаров; на них разбираются конкретные ситуации из практики зарубежного и российского управления, проводится тестирование, обсуждаются доклады, проводятся опросы. На учебных занятиях семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работу с текстами официальных публикаций; решение практических заданий.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

### **1. Лекция:**

– проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

– лекция-визуализация - подача материала осуществляется средствами технических средств обучения с кратким комментированием демонстрируемых визуальных материалов (презентаций).

### **2. Семинар:**

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания обучающихся на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара обучающимся дается задание – выделить существенные стороны темы, или же преподаватель может это сделать сам в том случае, когда обучающиеся затрудняются проследить их связь с практикой. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой пробле-

мы.

– проблемный семинар - перед изучением раздела курса преподаватель предлагает обсудить проблемы, связанные с содержанием данной темы. Накануне обучающиеся получают задание отобрать, сформулировать и объяснить проблемы. Во время семинара в условиях групповой дискуссии проводится обсуждение проблем.

### 3. Игровые методы обучения:

– Анализ конкретных ситуаций (КС). Под конкретной ситуацией понимается проблема, с которой тот или иной обучаемый, выступая в роли руководителя или иного профессионала, может в любое время встретиться в своей деятельности, и которая требует от него анализа, принятия решений, каких-либо конкретных действий. В этом случае на учебном занятии слушателям сообщается единая для всех исходная информация, определяющая объект управления. Преподаватель ставит перед обучаемыми задачу по анализу данной обстановки, но не формулирует проблему, которая в общем виде перед этим могла быть выявлена на лекции. Обучающиеся на основе исходной информации и результатов ее анализа сами должны сформулировать проблему и найти ее решение. В ходе занятия преподаватель может вводить возмущающее воздействие, проявляющееся в резком изменении обстановки и требующее от обучаемых неординарных действий. В ответ на это слушатели должны принять решение, устраняющее последствие возмущающего воздействия или уменьшающее его отрицательное влияние.

– Деловая игра (ДИ). Под деловой игрой понимается вид педагогических игр по игровой методике, которая используется для решения комплексных задач усвоения нового, закрепления материала, развития творческих способностей, формирования общеучебных умений, даёт возможность студентам понять и изучить учебный материал с различных позиций. Для проведения деловой игры преподаватель ставит дидактические и воспитательные цели, как и при планировании обычного занятия, хотя реализоваться они должны в игровой ситуации. Планируя игру важно продумывать эмоциональный и мотивационный фон игры.

В целом внеаудиторная *самостоятельная работа студента* при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме кейс-стади, тестов, творческих заданий, докладов, рефератов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов и представления результатов анализа конкретных ситуаций;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему, промежуточному и итоговому контролю знаний.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Организационное проектирование» предполагает умение работать с первичной информацией.

## 10 Курсовой проект (работа)

Не предусмотрена.

## 11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

### 11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 данной рабочей программы;

- использование слайд-презентаций;
- интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.

### **11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса**

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- текстовый редактор Microsoft Word;
- пакет Microsoft Office
- электронные таблицы Microsoft Excel;
- презентационный редактор Microsoft Power Point.

### **11.3 Перечень информационно-справочных систем**

- справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.consultant.ru/online>
- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

### **12 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

– для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы учебная аудитория № 7-414 с комплектом учебной мебели на 36 посадочных мест, пакетами прикладных программ (общего назначения, прикладных программ), мультимедийным проектором, подключением к локальной сети университета, подключением к сети Интернет, стендом по охране труда;

– для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены аудитория № 7-305, оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет», электронным библиотекам, электронной информационно-образовательной среде организации, комплектом учебной мебели на 29 посадочных мест.