

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж. А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

**Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма**

по направлению подготовки

**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) подготовки:

**«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Бакалавр**

Год приема

**2025**

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

## **1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности.

ПК-4 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.

ПК-5 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-4.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности

ИПК-5.1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя

## **2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания**

### **Примерные тесты для проведения входного контроля**

1. Стандартизация - это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

2. Продолжите определение: качество услуги - это...

- а) совокупность внутренних характеристик услуги,
- б) объективные характеристики услуги,
- в) субъективное восприятие услуги,
- г) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

3. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- а) нет,

- б) да,
- в) зависит от вкуса потребителя,
- г) зависит от вида услуги.

4. Тожественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- а) нет,
- б) да,
- в) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- г) да, при условии качественного обслуживания.

5. Продолжите определение: сертификация - это.

а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

б) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

в) форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов,

г) форма государственного надзора за качеством и безопасностью товаров.

6. Назовите цели подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

а) удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, документам по стандартизации, условиям договоров,

б) содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг,

в) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках,

г) создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

7. Назовите формы подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

а) лицензирование,

б) обязательная сертификация,

в) добровольная сертификация,

г) декларирование соответствия.

8. ИСО — это:

а) система качества;

б) стандарты качества;

в) концепция качества;

г) международная организация.

9. Состав функций управления качеством не включает:

а) принятие решений руководством предприятия в области политики качества;

б) исследование в области качества услуг;

в) внедрение отраслевого стандарта качества;

г) анализ потребностей рынка в товарах, услугах.

10. Комфорт, который обеспечивает удобство расчета для гостя, систему скинтов, бонусов, клубных карт и другие меры, призванные мотивировать гостя в повторном выборе средства размещения или предприятия питания, турагентства или экскурсионного бюро, что и является основной целью системы качества - это:

- а) информационный
- б) психологический
- в) эстетический
- г) экономический

11. Верно ли утверждение, что корпоративный стандарт - это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором организации (корпорации)?

- а) да,
- б) нет,
- в) зависит от размеров предприятия,
- г) зависит от вида гостиницы.

### **Примерные тесты для проведения текущего контроля и проверочных работ по темам:**

1. Назовите современное определение качества (по ИСО 9000-2015)?

- а) качество продукции - это соответствие требованиям стандартов или других нормативно-технических документов;
- б) под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) качество - степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям;
- г) качество продукции - это ее способность лучше по сравнению с аналогичными товарами конкурентов удовлетворять конкретную потребность покупателя благодаря отличительным потребительским и стоимостным характеристикам.

2. Дайте правильное определение «системы менеджмента качества» (по ИСО 9000-2015):

- а) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов по обеспечению и улучшению качества;
- г) система менеджмента направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

3. Согласно современным определениям менеджмент качества состоит из .. (продолжите):

- а) планирования качества, управления качеством, обеспечения качества, улучшения качества;
- б) планирования качества, организации работ по качеству, улучшения качества, обеспечения качества;
- в) планирования качества, организация работ по качеству, мотивации персонала к обеспечению качества, контроля качества;
- г) управления качеством, обеспечения качества, улучшения качества.

4. Качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям. Что такое «требование»?
- а) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;
  - б) потребность потребителя или других заинтересованных сторон, соответствие законодательным характеристикам;
  - в) соответствие законодательным нормам, потребностям потребителей;
  - г) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.
5. Дайте правильное определение понятия «управление качеством» (по ИСО серии 9000):
- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
  - б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества ;и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
  - в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
  - г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.
6. Дайте правильное определение понятия «улучшение качества» (по ИСО серии 9000):
- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
  - б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
  - в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
  - г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.
7. Дайте правильное определение понятия «обеспечение качества» (по ИСО серии 9000):
- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
  - б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
  - в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
  - г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.
8. Важное место в управлении качеством занимают статистические методы. Назовите 7 простых методов статистического контроля качества.
- а) Диаграммы Исикавы, график Парето, матричные диаграммы, причинно- следственные диаграммы, контрольные карты, матриц а приоритетов
  - б) График Парето, выборочные контроль, сплошной контроль качества, операционный контроль, диаграмма Исикавы
  - в) Контрольные листки, гистограммы, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, диаграмма разброса, стратификация данных, контрольные карты
  - г) График Парето, гистограммы, диаграмма Исикавы, древовидная диаграмма, диаграмма сродства
9. Способ представления статистических данных в графическом виде, который позволяет наглядно представить тенденции изменения измеряемых параметров качества объекта и

зрительно оценить закон их распределения, - это:

- а) диаграмма разброса
- б) расслаивание (стратификация) данных
- в) диаграмма Парето
- г) гистограмма

10. Способ представления статистических данных в виде столбчатой диаграммы, на которой интервалы могут представлять виды дефектов, их локализацию, ошибки и пр., упорядочены по нисходящей линии, а высота интервалов может представлять частоту возникновения дефектов, их процентное соотношение, стоимость, время и пр., - это:

- а) диаграмма Парето
- б) расслаивание (стратификация) данных
- в) диаграмма разброса
- г) гистограмма

11. Конкретные случаи, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:

- а) при сертификации продукции;
- б) при заключении контракта на производство продукции;
- в) при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата,
- г) при заключении контракта на разработку и поставку продукции;
- д) во всех случаях
- е) при а, б, г
- ж) при б, в, г.

12. Стандартизация - это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

13. Регламент - это:

- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.

14. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту - это:

- а) знак соответствия;
- б) предупредительная маркировка;
- в) знак качества;
- г) знак обращения на рынке;
- д) товарный знак.

15. Подтверждение соответствия - это:

- а) проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции

установленным в стандартах, чертежах, технических регламентах, контрактах и других нормативных документах требованиям;

б) совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;

в) документальное удостоверение соответствия различных продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

г) прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции или иным объектам, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

16. В соответствии со стандартом ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» к коллективным средствам размещения относят:

а) сьюит-отели;

б) хостелы;

в) гостевые комнаты;

г) шале;

д) кемпинги

е) верны варианты а, в, г, д;

ж) верны варианты а, б, д;

з) верны варианты в, г, д.

17. Качество туристских и экскурсионных услуг на различных этапах оказания оценивается в соответствии с требованиями следующего стандарта:

а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»

г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

д) ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»

е) ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель обеспечения качества услуг»

18. Туроператор при формировании туристского продукта самостоятельно определяет схему сотрудничества с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги. Примеры схем приведены взаимодействия с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги, приведены в следующем стандарте:

а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»

г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

д) ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

19. Информация для потребителей туристских услуг в соответствии со стандартом ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования», подразделяется на группы:

а) информация, предоставляемая туристам, турагентам, туроператорам;

б) реклама, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация;

- в) обязательная информация, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация;
- г) информация, предоставляемая туристам, информация, размещаемая в офисе турфирмы, рекламная информация.

20. Способы снижения рисков при совершении туристских путешествий представлены в стандарте:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

### **Критерии оценки текущего контроля 1 и 2:**

«отлично» (6,8-8 балла), повышенный уровень Правильные ответы даны на 85-100% вопросов «хорошо» (5,3-6,7 балла), пороговый уровень Правильные ответы даны на 66-84% вопросов «удовлетворительно» (4 - 5,2 балл), пороговый уровень Правильные ответы даны на 50-65% вопросов «неудовлетворительно» (0-3,9 балла), уровень не сформирован Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

### **Критерии оценки проверочных работ:**

«отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень Правильные ответы даны на 85-100% вопросов «хорошо» (1,9-2,4 балла), пороговый уровень Правильные ответы даны на 66-84% вопросов «удовлетворительно» (1,5 - 1,8 балл), пороговый уровень Правильные ответы даны на 50-65% вопросов «неудовлетворительно» (0-1,4 балла), уровень не сформирован Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

### **Типовые практические задания для выполнения на аудиторных занятиях и самостоятельно**

Задание 1. (2 балла) Проведите анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000. Постройте схему, отражающую структуру семейства стандартов МС ИСО 9000 и их изменение. Также схематично изобразите назначение стандартов и их роль в управлении качеством услуг в сфере обслуживания.

Задание 2. (3,5 балла) Разработайте схему процесса оказания услуг в турагентстве на основе положений процессного подхода к управлению качеством.

Задание 3. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логические схемы «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии» на основе МС ИСО 9000, а также разработайте структурно-логическую схему «Процедура разработки документов системы менеджмента качества на предприятии» в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.

Задание 4. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логическую схему «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении

системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».

Задание 5. (2 балла) Разработке политики по качеству для различных видов предприятия туристской индустрии (гостиничного предприятия, туристического агентства, туроператорского предприятия, туристического комплекса).

Задание 6. (2,5 балла) На примере конкретного активного туристского маршрута ООО «Алтай-Актив-Тур» (привести описание данного тура), выявите опасности, которые могут подстерегать туристов на данном маршруте. Какие требования к обеспечению безопасности необходимо соблюдать на данных маршрутах в соответствии с ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». Определите мероприятия, которые надо предпринять ООО «Алтай-Актив-Тур» для обеспечения безопасности на своих маршрутах.

Задание 7. (2 балла) Оцените соответствие услуг, оказываемых ГЛК «Манжерок» параметрам, указанным в ГОСТ Р 572802016 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма».

Задание 8. (2 балла) Изучив ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования» ответьте на следующие вопросы:

1. Какой категории должны соответствовать средства размещения, предоставляющие бизнес-услуги?
2. Какие виды помещений для проведения мероприятий, должны быть оборудованы в средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги?
3. В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, какой категории необходимо дополнительно обеспечить ежедневное наличие свежих газет в номерном фонде?
4. Какие услуги относятся к основным и дополнительным бизнес-услугам, предоставляемым в средствах размещения?

Задание 9. (2 балла) Национальный парк «Сайлюгемский» - особо охраняемая природная территория, созданная в 2010 году в Кош-Агачском районе Республики Алтай. Основная цель парка - сохранение и воспроизводство редких и находящихся под угрозой исчезновения объектов животного и растительного мира, занесенных в Красную книгу: снежный барс, алтайский горный баран аргали. Национальный парк организует конные, пешие, автомобильные, познавательные маршруты продолжительностью от 2 до 12 дней, а также эколого-просветительские экскурсии в парке и на прилегающих территориях: Эколого-туристический маршрут «Сайлюгем-Карагем», Эколого-туристический маршрут «Наследие Уландрыка», Эколого-туристический маршрут «Созвездие трех архаров», Эколого-туристический маршрут «Тропой алтайских козерогов». Изучив ГОСТ Р 57287-2016 «Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования» и ГОСТ Р 56642-2015 «Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования» определите особенности организации туристской деятельности на территории Национального парка «Сайлюгемский», особенности организации экологических маршрутов в границах Национального парка: требования и условия, учитываемые при разработке и проведении эколого-туристических маршрутов, виды экологических туров, которые можно организовать на территории парка.

### **Критерии оценки:**

«отлично» (91-100% от уровня баллов за практическое задание), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении

задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за практическое задание), уровень не сформирован Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

### **Типовые ситуационные задачи для решения на аудиторных занятиях и для самостоятельной работы**

Ситуационная задача 1. (2,5 балла) Турфирма набрала группу несовершеннолетних туристов из 6 человек в возрасте от 7 до 14 лет для поездки по туристическому маршруту в Великий Устюг в резиденцию Деда Мороза на новогодние каникулы. Какое количество руководителей должно сопровождать данную группу? Какие критерии должны при этом учитываться? Обоснуйте ответ, основываясь на ГОСТ Р 54605-2017 Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования.

Ситуационная задача 2. (2,5 балла) В турагентство «Алтай-География» пришел клиент и обратился к менеджеру с просьбой забронировать ему турпутевку во Вьетнам. Какую информацию в соответствии с ГОСТ Р «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования», должен ему предоставить менеджер турагентства? Сгруппируйте информацию по видам.

Ситуационная задача 3. (2,5 балла) Турист, приехав из поездки, пожаловался на то, что в рекламных буклетах, которые ему показывали в офисе, инфраструктура отеля (бассейн, детская площадка, летнее кафе) выглядели по другому (бассейн, детская площадка были большими, летнее кафе более вместительным, на детской площадке оказалось мало игровых объектов). Турист считает, что если бы он заранее знал, что эти объекты не соответствуют рекламе, то выбрал бы другую гостиницу. Кто прав в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ с точки зрения ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.

Ситуационная задача 4. (3 балла) Турфирма «Алтай-Тур» решила выйти на рынок с новым активным маршрутом, чтобы привлечь новых клиентов. На проектирование тура менеджеру отведено три месяца. Используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте процесс проектирования тура. Основные этапы

проектирования тура: установление технологии процесса обслуживания туристов (2 недели); формулирование требований к туру (2 недели); формулирование вербальной модели тура (2 недели); разработка технологической документации (4 недели); определение методов контроля качества оказываемых услуг (4 недели); исследование запросов потребителей и рынка услуг (2 недели); расчет стоимости тура и услуг турагентов, текущих платежей, рентабельности; утверждение проекта (2 недели).

Ситуационная задача 5. (3 балла) Определите проблемы ресторана «Отдых», используя методы ABC-анализа, диаграмм Парето и причинно-следственной диаграммы Исикавы, и разработайте мероприятия по их преодолению. Посетителям ресторана в количестве 1000 человек просили указать на один из предлагаемых факторов, оказывающий наибольшее влияние на качество ресторанных услуг. Результаты опроса посетителей ресторана следующие: Разнообразие меню - 128 чел., Приемлемость цен - 163 чел., Впечатление о посещении - 225 чел., Вежливость и доброжелательность персонала - 109 чел., Удовлетворение желаний клиента - 17 чел., Вкусные и питательные блюда - 112 чел., Состояние столов и их сервировка - 43 чел., Правдивость рекламы - 5 чел., Имидж предприятия - 198 чел.

Ситуационная задача 6. (2,5 балла) Построить диаграмму Исикава на тему (по выбору): «Хорошее обслуживание в турагентстве», «Качество работы горничной в гостинице», «Качество активного туристского маршрута», «Снижение заинтересованности персонала туристского комплекса в качественном выполнении своей работы».

Ситуационная задача 7. (2 балла) С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений. В результате проведенного «мозгового штурма» сотрудников гостиницы были выявлены причины возникновения данной проблемы. Среди этих причин были названы: отсутствие командной работы; отсутствие стратегии реализации нововведений; отсутствие системного подхода к управлению персоналом; текучесть кадров; конфликтность в отношениях; противоречие между неформальным лидером и администратором; слабая система мотивации работников; отрицательный социально-психологический климат; нет постоянно действующей программы обучения по качеству; наличие неформальных групп, противодействующих формальным; психологическая несовместимость персонала; каждый сам за себя.

### **Критерии оценки:**

«отлично» (91-100% от уровня баллов за ситуационную задачу), повышенный уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения. «хорошо» (75-90% от уровня баллов за ситуационную задачу), пороговый уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.

«удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за ситуационную задачу),

пороговый уровень

Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы. «неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за ситуационную задачу), уровень не сформирован

Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

## **Деловая игра**

### **Деловая игра «Подготовка к сертификации услуг на туристском предприятии»**

Цель деловой игры: формирование у студентов практических умений и навыков в принятии решений по сертификации услуг на туристском предприятии конкретного туристского предприятия, формирование навыков командной работы, навыков аналитической деятельности и аргументации.

Задачи деловой игры:

- проанализировать деятельность конкретного туристического предприятия Республики Алтай;

- изучить ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма» и определить особенности сертификации туруслуг, схемы сертификации туруслуг, этапы проведения сертификации туруслуг, документы, необходимые для прохождения сертификации, примеры из практики;

- обосновать и разработать мероприятия по подготовке туристского предприятия к сертификации своих услуг. Условие игры: студенты разбиваются на группы по три-четыре человека, представляющие менеджеров туристского предприятия. Задание по выбору туристского предприятия, сбору необходимой информации, студенты получают заранее и выполняют в рамках самостоятельной работы.

Исходные данные: Туристская организация ООО «Алтай-Актив-Тур» осуществляет туроператорскую деятельность. В 2019 г. ООО «Алтай-Актив-Тур» собирается провести сертификацию предоставляемых туристских услуг.

Ход игры:

Организационный этап - ознакомление с заданиями игры, правилами проведения деловой игры, с общей характеристикой конкретного туристского предприятия, на примере которого будут выполняться задания игры.

1 этап - необходимо проанализировать деятельность туристского предприятия и определить какие из предоставляемых туристских услуг может сертифицировать данное предприятие.

2 этап - необходимо изучить и представить в виде структурно-логической схемы содержание процесса добровольной сертификации туристской услуги: последовательность действий (процедур) сертификации данной услуги, используемых определенным органом по сертификации, действия туристской организации, органа по сертификации.

3 этап - надо составить перечень документов, необходимых для проведения такой сертификации и оценить их готовность (наличие) на рассматриваемом предприятии. Разработать управленческие решения по подготовке пакета документов для сертификации

туристских услуг предприятия.

4 этап - определить орган по сертификации, куда может обратиться ООО «Алтай-Актив-Тур», рассчитать стоимость работ по сертификации.

5 этап - проанализировать готовность предприятия к сертификации выбранных услуг, разработать рекомендации.

6 этап - результаты деловой игры оформить в виде таблиц, схем и презентации. Представление и обсуждение результатов деловой игры. Оценка работы команд.

### **Критерии оценки:**

«отлично» (6 (3) балла), повышенный уровень

Студент продемонстрировал отличное знание теории предмета, смог применить теорию на практике. Соответствие игровой роли абсолютное; во время игры правильно применены технологические особенности игровой роли, при подготовке к роли проанализирована проблема и даны обоснованные рекомендации по ее решению.

«хорошо» (4 (2) балла), пороговый уровень

Студент продемонстрировал хорошее знание теории предмета, смог применить теорию на практике. В целом соответствует игровой роли; во время игры применены некоторые технологи эффективного общения, проанализирована проблема и даны рекомендации по ее решению.

«удовлетворительно» (2 (1) балл), пороговый уровень

Студент продемонстрировал удовлетворительное знание теории предмета, смог применить некоторые положения на практике. В основном соответствует игровой роли;

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Студент не знает теорию предмета, не соответствует игровой роли.

### **Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)**

#### **Тематика рефератов**

1. Стандартизация в обеспечении конкурентоспособности туристической услуги и подтверждении ее качества.
2. Анализ практики применения стандартов МС ИСО 9000 в сфере туристических услуг в России.
3. Особенности разработки систем менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 в сфере туризма
4. Особенности проведения самооценки при подготовке к сертификации на туристических предприятиях
5. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000
6. Система экологического менеджмента и ее сертификация

### **Критерии оценки:**

#### **Требования к написанию реферата**

1. Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.
2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее

актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.

3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

«отлично» (6 баллов), повышенный уровень

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

## **Тематика докладов**

1. Международные премии по качеству и их значение
2. Применение бенчмаркинга в обеспечении качества услуг в сфере туризма
3. Концепция "кайдзен" и особенности ее применения в управлении качеством
4. Концепция "шесть сигм" и особенности ее применения в управлении качеством
5. Основные положения концепции "TQM"
6. Применение процессного подхода в управлении качеством в сфере туризма

## **Критерии оценки:**

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Основные понятия и определения в области управления качеством.
2. Различные подходы к содержанию понятия «качество».
3. Характеристика объектов управления качеством в туризме.
4. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
5. Модель восприятия потребителем качества услуги.
6. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме.
7. Методы оценки уровня качества услуги в туризме.
8. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
9. Состав, содержание и характеристика функции управления качеством.
10. Классификация методов управления качеством.
11. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
12. Экспертные методы управления качеством.
13. Методы стимулирования качества.
14. Национальные и международные премии по качеству.

15. Применение бенчмаркинга в управлении качеством.
16. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
17. Статистические методы планирования и управления качеством.
18. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
19. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
20. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
21. Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.
22. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
23. Принципы менеджмента качества.
24. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
25. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
26. Элементы структуры систем менеджмента качества.
27. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях.
28. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
29. Определение состава и содержания документации системы менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества.
30. Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения.
31. Понятие, цели и принципы технического регулирования, стандартизации и подтверждения соответствия
32. Виды национальных стандартов и порядок их разработки
33. Формы и виды подтверждения соответствия, особенности и схемы
34. Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки.
35. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к туристским услугам
36. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к организации отдельных видов туризма
37. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к обеспечению безопасности туристских услуг
38. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к персоналу сферы туризма
39. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к отдельным видам средств размещения
40. Порядок классификации гостиниц и других средств размещения.
41. Особенности оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям.
42. Особенности оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.
43. Понятие, цели, принципы добровольной сертификации услуг в России.
44. Порядок и схемы проведения добровольной сертификации услуг
45. Добровольная сертификация услуг туризма
46. Добровольная сертификация услуг средств размещения

### **Критерии оценки:**

91-100 б. «отлично», повышенный уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному

76-90 б. «хорошо», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

61-75 б. «удовлетворительно», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Менее 61 б. «неудовлетворительно», уровень не сформирован

Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками.

Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.