

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Врио проректора по учебной,
воспитательной работе
и молодежной политике
доцент Ю.З. Кирова



«14» _____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества

Направление подготовки: *43.03.02 Туризм*

Профиль: *Агротуризм*

Название кафедры: *Менеджмент и маркетинг*

Квалификация: *бакалавр*

Форма обучения: *очная, заочная*

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества» является формирование у обучающихся системы компетенций в области существующих принципов управления качеством в туристической деятельности, умений и практических навыков построения систем качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов и моделей применения методов и инструментов управления качеством для улучшения процессов оказания услуг социально-культурного сервиса и туризма.

Указанная *цель* достигается путем решения следующих *задач*:

- сформировать общие профессиональные компетенции в сфере организации работы по обеспечению качества туристических услуг путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- сформировать компетенции в области организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- сформировать компетенции в области новейших достижений в сфере международной стандартизации и сертификации услуг туризма.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.0.16 «Менеджмент качества» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается в 4 семестре на II курсе очной и заочной форм обучения.

КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП).

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (Содержание компетенций)	Индикаторы достижения результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-3.1 Демонстрирует знание требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ИД-3.2 Показывает умение обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
ПК-3	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-3.1 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ПК-3.2 Организация службы внутреннего контроля; ПК-3.3 Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; ПК-3.4 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений; ПК-3.5 Организация контроля соблюдения

		технически и санитарных условий работы структурных подразделений; ПК-3.6 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта; ПК-3.7 Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
--	--	---

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.
для очной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестр (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	
Аудиторная контактная работа (всего)		72	72	4 (18)
в том числе:	Лекции	36	36	36
	Практические занятия	36	36	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		72	0,25	72
СРв семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	28	-	28
	Подготовка к практическим занятиям	40	-	40
	Зачет с оценкой	4	0,25	4
Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)		зачет с оценкой	-	зачет с оценкой
Общая трудоемкость, ч.		144	72,25	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		4	-	4

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестр (кол-во недель в семестре)
		Всего часов	Объем контактной работы	4 (3)
Аудиторная контактная работа (всего)		14	14	14
в том числе:	Лекции	6	6	6
	Практические занятия	8	8	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:		130	0,25	130
СРв семестре:	Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	86	-	86
	Подготовка к практическим занятиям	40	-	40
	Зачет с оценкой	4	0,25	4
Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)		зачет с оценкой	-	зачет с оценкой
Общая трудоемкость, ч.		144	14,25	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		4	-	4

4.2. Тематический план лекционных занятий

для очной формы обучения

№ п./п.	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Качество – как объект управления в туризме. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.	6
2	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.	6
3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.	6
4	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества. Особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства.	6
5	Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	6
6	Управление качеством на основе стандартов ИСО. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000.	6
Всего:		36

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Качество – как объект управления в туризме. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.	2
2	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.	2
3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.	2
Всего:		6

4.3 Тематический план практических занятий**для очной формы обучения**

№ п./п.	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Качество – как объект управления в туризме. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.	6
2	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.	6
3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.	6
4	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества. Особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства.	6
5	Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания.	6
6	Управление качеством на основе стандартов ИСО. Внедрение в сферу туризма международных стандартов ИСО 9000.	6
Всего:		36

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, ч.
1	Качество – как объект управления в туризме. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии.	2
2	Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.	2
3	Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.	2
4	Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества. Особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства.	2
Всего:		8

4.4 Тематический план лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5 Самостоятельная работа

для очной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. час.
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Осмысление и закрепление теоретического материала в соответствии с содержанием лекционных занятий	28
Подготовка к практическим занятиям	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтах	40
Подготовка к сдаче зачета с оценкой	Повторение и закрепление изученного материала	4
ИТОГО		72

для заочной формы обучения

Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем акад. час.
Изучение вопросов, выносимых на самостоятельное изучение	Осмысление и закрепление теоретического материала в соответствии с содержанием лекционных занятий	86
Подготовка к практическим занятиям	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтах	40
Подготовка к сдаче зачета с оценкой	Повторение и закрепление изученного материала	4
ИТОГО		130

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины необходимо начать с ознакомления с рабочей программой. Особое внимание следует обратить на вопросы, выносимые для самостоятельного изучения. В тезисах лекций представлен теоретический материал по дисциплине согласно рабочему плану, в конце приведены вопросы для контроля знаний.

Работа с учебной и научной литературой является одной из главных форм самостоятельной работы и необходима при подготовке к занятиям, зачету и экзамену. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций, Интернет-ресурсов ЭБС.

Если при изучении дисциплины у студентов возникают вопросы, то их можно обсудить на консультациях под руководством преподавателя.

Специфика дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретических вопросов, студенту необходимо приобрести практические навыки, связанные с организацией работы по обеспечению качества туристических услуг путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов.

При подготовке к зачету с оценкой внимание следует обратить на следующие моменты: зачет с оценкой проводится в устной форме, и дисциплина считается успешно сданной, если студент освоил все компетенции на уровне не ниже удовлетворительного.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

6.1 Основная литература:

6.1.1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — 7 ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>.

6.1.2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>.

6.1.3. Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баургартен Л.В. — М: КНОРУС, 2016, 284 с - ISBN: 978-5-406-06758-1 <https://knorus.ru/catalog/turizmgostepriimstvo/506589-upravlenie-kachestvom-v-turizme-praktikum-uchebnoe-posobie>.

6.2 Дополнительная литература:

6.2.1. Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме. (Бакалавриат). Учебное пособие. / Баумгартен Л.В. - Москва: КноРус, 2019. - 176 с. - ISBN: 978-5-406-06986-8 <https://knorus.ru/catalog/upravlenie-kachestvom-standartizaciya/510301-metrologiyastandartizaciya-i-sertifikaciya-v-servise-i-turizme-bakalavriat-uchebnoe-posobie>.

6.2.2. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов. Учебное пособие (Бакалавриат) / В.В. Ефимов – М. КНОРУС, 2019, 240 с. - ISBN: 978-5-406-01063-1 <https://knorus.ru/catalog/upravlenie-kachestvom-standartizaciya/553095-uluchshenie-kachestvaprodukcii-processov-resursov-uchebnoe-posobie>.

6.2.3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394- 02023-0 [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>

6.3 Программное обеспечение:

6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 ServicePack 1;

6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;

6.3.3. Microsoft Office стандартный 2013;

6.3.4. Microsoft Office Standard 2010;

6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition;

6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;

6.3.7. 7 zip (свободный доступ).

6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

6.4.1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс».

6.4.2. <http://www.garant.ru> – Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации «Гарант».

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 702. <i>Самарская область, г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д.7 Б</i>	Учебная аудитория на 20 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения: (планшетный компьютер, проектор)
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3232. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 24 посадочных места, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, экран)
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3234. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 39 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
4	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 3236. <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Учебная аудитория на 12 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья), компьютерной техникой (12 рабочих станций) и техническими средствами обучения (переносной проектор, переносной ноутбук, переносной экран)
5	Помещение для самостоятельной работы, ауд. 3310а (читальный зал). <i>Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.</i>	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
6	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, ауд. 3203б.	Специальный инструмент и инвентарь для учебного оборудования: кисточки для очистки компьютеров и

Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.	комплектующих, спирт, комплектующие и расходные материалы.
---	--

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях в виде тестирования и устного опроса. Текущему контролю подлежит посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой, проводимая с учетом результатов текущего контроля.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Тестирование

Тестовые задания по курсу «Менеджмент качества»

1. Какому из аспектов качества соответствует следующее содержание: «Качество определяет конкурентоспособность фирм, влияет на уровень доходов населения, уровень безработицы, на ситуацию внутри страны, на международный статус государства»?

- а) национальный;
- б) политический;
- в) социальный;
- г) экономический.

2. Какому из аспектов качества соответствует следующее содержание: «Высокое качество повышает уровень образованности, интеллектуального развития, благосостояния нации»?

- а) национальный;
- б) политический;
- в) социальный;
- г) экономический.

3. Какая из перечисленных позиций не относится к экономическим параметрам конкурентоспособности?

- а) затраты на обучение персонала;
- б) цена товара;
- в) затраты на транспортировку;
- г) система скидок.

4. Какая из перечисленных позиций не относится к техническим параметрам конкурентоспособности?

- а) соответствие государственным параметрам;
- б) соответствие эстетическим параметрам;
- в) соответствие эргономическим параметрам;
- г) соответствие параметрам назначения.

5. Модель системы управления качеством, в форме восходящей спирали, отображающая непрерывное формирование и улучшение качества на протяжении четырнадцати этапов – это:

- а) модель Д. Джурана;
- б) модель Э. Деминга;
- в) модель А. Фейгенбаума;

г) модель Эттингера-Ситтига.

6. *Какая из перечисленных позиций не относится к заинтересованным сторонам в системе качества ISO 9004:2000?*

- а) потребители;
- б) поставщики;
- в) владельцы;
- г) СМИ.

7. *Подтверждение и предоставление объективных доказательств того, что установленные требования выполнены – это:*

- а) испытание;
- б) калибровка;
- в) метрология;
- г) верификация.

10. *Определите, кто является сторонником подхода, который предусматривает вовлеченность всего персонала организации в процедуры, обеспечивающие повышение качества?*

- а) А. Фейгенбаум;
- б) Д. Джуран;
- в) Ф. Тейлор;
- г) Э. Деминг.

11. *Кто является автором концепции всеобщего контроля качества (TQC)?*

- а) А. Фейгенбаум;
- б) Д. Джуран;
- в) Ф. Тейлор;
- г) Э. Деминг.

12. *Кто из ученых, занимавшихся проблемами управления качеством, призвал обратить внимание на вопросы изучения причин несоответствий и первым указал на значение системы учета затрат на качество?*

- а) А. Фейгенбаум;
- б) Д. Джуран;
- в) Ф. Тейлор;
- г) Э. Деминг.

13. *Кто из ученых, занимавшихся проблемами управления качеством, показал ответственность менеджмента за хронические последствия несоответствий и дополнил статистические методы контроля качества систематическими методами решения проблем качества?*

- а) А. Фейгенбаум;
- б) Д. Джуран;
- в) Ф. Тейлор;
- г) Э. Деминг.

14. *Добровольные объединения работников, собирающиеся в свободное от работы время с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества – это:*

- а) кружки качества;
- б) система JIT;
- в) КАНБАН;
- г) НОРМ.

15. *Какая из перечисленных позиций не относится к основным целям методики EFQM?*

- а) удовлетворение потребностей клиентов;
- б) поставка продукции заказчику точно в срок;
- в) удовлетворение интересов персонала;
- г) влияние на общество.

16. *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) расщепление (стратификация) данных;
- в) диаграмма Парето;
- г) гистограмма.

17. *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.

18. *Способ представления статистических данных в графическом виде, который предназначен для выявления зависимости между двумя типами данных и позволяет отобразить, что происходит с одной переменной при изменении другой, – это:*

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

19. *Способ представления статистических данных в графическом виде, который дает возможность выявить ключевые параметры процессов, влияющие на характеристики изделий, установить причины проблем процесса или факторы, влияющие на возникновение дефекта в изделии, – это:*

- а) диаграмма Парето;
- б) диаграмма Исикавы;
- в) диаграмма разброса;
- г) гистограмма.

20. *Способ представления статистических данных в виде таблицы для регистрации и подсчета данных, собираемых в результате наблюдений или измерений контролируемых показателей за установленный период времени, – это:*

- а) контрольный листок;
- б) контрольная карта;
- в) расслаивание (стратификация) данных;
- г) гистограмма.

21. *Способ представления статистических данных в виде графика, построенного на основании измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени, который позволяет отразить динамику изменений показателя и за счет этого контролировать процесс, – это:*

- а) контрольный листок;
- б) контрольная карта Шухарта;
- в) расслаивание (стратификация) данных;
- г) гистограмма.

22. *Комплекс мероприятий, проводимых с целью подтверждения соответствия определенным стандартам, - это:*

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) аккредитация;
- г) верификация.

23. *Документ, подтверждающий соответствие идентифицированной продукции, процесса или услуги конкретному стандарту или другому нормативному документу, – это:*

- а) знак соответствия;
- б) технические условия;
- в) сертификат соответствия;
- г) аккредитационная справка.

24. *Официальное признание полномочий осуществлять какую-либо деятельность в области сертификации – это:*

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) аккредитация;
- г) верификация.

25. Кто несет ответственность за наличие сертификата и знака соответствия у продукции, подлежащей обязательной сертификации?

- а) изготовитель;
- б) продавец;
- в) орган по сертификации;
- г) испытательная лаборатория.

26. Нормативно-технический документ, утвержденный компетентным органом, обязательный к исполнению, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту – это:

- а) стандарт;
- б) сертификат;
- в) технический регламент;
- г) технические условия.

27. Какая из перечисленных позиций не соответствует элементам управления на уровне качества организации?

- а) качество квалификации работников;
- б) качество системы управления;
- в) качество руководства;
- г) качество оснащенности.

28. Какие нормативные документы гарантируют права потребителей?

- а) Конституция РФ;
- б) Закон РФ: «О защите прав потребителей»
- в) инструкция «О книге отзывов и предложений на предприятиях розничной торговли и в заведениях ресторанного хозяйства»;
- г) все ответы верны.

29. Организация или индивидуальный предприниматель, выполняющий или оказывающий услуги по договору, – это:

- а) изготовитель;
- б) продавец;
- в) исполнитель;
- г) потребитель.

30. Закон «О защите прав потребителей»:

- а) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);
- б) устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей;
- в) регулирует просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей;
- г) все ответы верны.

31. Определите, что не соответствует свойствам «услуги»?

- а) неспособность к хранению;
- б) неразрывность производства и истребления;
- в) неосязаемость;
- г) постоянство качества.

32. Определите, что не относится к важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности:

- а) доступность;
- б) коммуникативность;
- в) предупредительность;
- г) эксклюзивность.

33. Степень соответствия потребительских свойств услуги конкретной общественной потребности, отвечающей как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа, при оптимальных социально-экономических результатах ее исполнения – это:

- а) качество исполнения услуг;
- б) качество обслуживания населения;
- в) качество туристского продукта;
- г) качество гостиничных услуг.

34. Степень соответствия потребительских свойств процессов обслуживания общественной потребности, характеризующейся совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания – это:

- а) качество исполнения услуг;
- б) качество обслуживания населения;
- в) качество туристского продукта;
- г) качество гостиничных услуг.

35. Определите, что не соответствует категориям качества гостиничного продукта:

- а) безопасность;
- б) приятный интерьер;
- в) соответствие тенденциям моды;
- г) компетентность, знания и способности персонала.

Методика проведения тестирования

Цель тестирования - закрепление, углубление и систематизация знаний обучающихся, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы. Контроль знаний с помощью тестов позволяет:

- а) значительно ускорить процесс контроля и самоконтроля усвоения знаний,
- б) объективизировать процедуру оценки знаний.

Преподавательский контроль знаний обучающегося с помощью тестов осуществляется как в конце каждого практического занятия, так и перед сдачей зачета с оценкой (в целях определения готовности обучающихся к соответствующей форме аттестации), а также в ходе аттестации наряду с устной формой опроса.

Такая форма контроля позволяет постоянно в течение всего семестра отслеживать степень усвоения пройденного материала. Обучающимся, не удовлетворенным своими результатами, предоставляется возможность пройти повторное тестирование в течение семестра в часы консультаций.

Критерии оценки тестирования:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если они свободно владеют материалом, изученными по дисциплине терминами и понятиями и дают правильный ответ более, чем на половину вопросов, представленных для тестирования (то есть дают правильный ответ на 35 вопросов теста);

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, не владеющим основополагающими знаниями по поставленным вопросам, не ориентирующимся в основных понятиях, и дают правильный ответ менее, чем на половину вопросов, представленных для тестирования (то есть дают правильный ответ на 10 и менее вопросов теста).

Устный опрос

Вопросы для контрольного опроса

1. Классификация показателей качества и методы их определения.
2. Показатели качества туристской услуги. Квалификация персонала. Надежность. Доступность.
3. Характеристика материального обеспечения.
4. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества).
5. Инструменты качества, развертывание функций качества: концепция «Домик качества», метод «Шесть сигм».

6. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма.
7. Понятие конкуренции.
8. Основные признаки существования свободного рынка.
9. Условия для существования системы свободного рынка.
10. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства в плане оказания некачественных услуг.
11. Формирование потребительской ценности услуги.
12. Причины низкой конкурентоспособности предоставляемых услуг.
13. Модели оценки качества в конкурентных системах.
14. Структура процесса предоставления услуг.
15. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.

Критерии и шкала оценки ответов на контрольные вопросы:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, если вопросы раскрыты, изложены логично, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, продемонстрирована способность использовать сведения из различных источников в реальных условиях; допускаются несущественные ошибки и пробелы в знаниях;

- оценка «не зачтено» выставляется, если уровень знаний обучающихся недостаточен для логичного изложения изучаемого материала, если он неуверенно ориентируется в рекомендуемой литературе, неуверенно или неполно отвечает на дополнительные вопросы.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Зачет с оценкой проводится по билетам для зачета с оценкой, содержащим 2 вопроса.

Пример билета на зачет с оценкой

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Профиль подготовки: Агротуризм
Кафедра: Менеджмент и маркетинг
Дисциплина «Менеджмент качества»

Билет № 1

1. Охарактеризуйте эволюцию понятия «качество».
2. Требования, предъявляемые к внешнему виду обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства.

Составитель _____ Н.Н. Галенко
Заведующий кафедрой _____ А.Г. Волконская

« ___ » _____ 20__ г.

Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Охарактеризуйте эволюцию понятия «качество».

2. Дайте определения терминам «качество», «требование», «градация», «возможности», «удовлетворенность потребителей».
3. В чем заключается различие понятий «полезность» и «качество».
4. Дайте определение термину «услуга» и назовите ее основные свойства. Какие составляющие включает понятие «качество услуг»?
5. В чем суть понятий «туристский продукт» и «гостиничный продукт».
6. В чем заключается специфика туристского продукта?
7. Назовите потребительские свойства, характеризующие качество туристского продукта.
8. Дайте определения терминам «качество исполнения услуг» и «качество обслуживания».
9. Какие факторы влияют на качество туристского обслуживания?
10. Что такое материально-техническая база туризма?
11. Какую роль играет контроль формирования, продвижения и реализации туров?
12. Охарактеризуйте понятие «безопасность туризма».
13. Назовите факторы риска в туризме.
14. Дайте характеристику типам и категориям качества услуг.
15. Какие требования предъявляют к гостинице с целью обеспечения безопасности жизни и здоровья гостей, сохранности их имущества?
16. Как понимают качество услуг и обслуживания руководство предприятия, персонал и клиент?
17. Назовите эволюционные этапы отношения к качеству на предприятиях.
18. Приведите иерархию человеческих потребностей, сформулированную Маслоу.
19. Что понимают под «управление качеством обслуживания»?
20. Дайте определения терминам «внутреннее», «материальное», «нематериальное», «психологическое» качество.
21. Дайте расширенное толкование термину «гостеприимство».
22. Назовите основные службы гостиничных предприятий?
23. Какие функции выполняет персонал служб приема и эксплуатации номерного фонда?
24. Какими особенностями обладают гостиничные услуги?
25. Назовите структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания, воспринимаемые гостем.
26. В чем заключаются сущность иерархии потребностей по Маслоу?
27. В чем различие Правил предоставления гостиничных услуг в РФ и Порядка проживания в гостинице?
28. Что такое производственная санитария?
29. Сформулируйте комплекс дополнительных услуг, необходимый для гостиниц различного функционального назначения (туристско-экскурсионного, туристско-спортивного, делового, курортного).
30. Требования, предъявляемые к внешнему виду обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства.

8.3 Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 4-х бальной шкале оценивания путем выборочного контроля во время зачета с оценкой.

Шкала оценивания зачёта с оценкой

Результат зачета	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
«отлично»	высокий уровень	выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, тесно увязывающему теорию с практикой, уровень его знаний по дисциплине достаточен для формирования компетенций, показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, продемонстрирована способность использовать сведения из различных источников в реальных условиях. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает

		знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ. Проставляется обучающемуся, освоившему все компетенции.
«хорошо»	повышенный уровень	выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающему его, не допускающему существенных неточностей в ответе на вопрос. Он должен правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеть необходимыми навыками и приемами их выполнения. Проставляется обучающемуся, освоившему свыше 50% компетенций.
«удовлетворительно»	пороговый уровень	выставляется обучающемуся, который имеет знания только по основному материалу, но не усвоил его детально, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала и испытывает затруднения в выполнении практических работ. Проставляется обучающемуся, освоившему компетенции на базовом уровне.
«неудовлетворительно»	минимальный уровень не достигнут	выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенной с большими затруднениями выполняет практические работы или отказывается от ответа. Оценка «неудовлетворительно» заносится только в экзаменационную ведомость.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (устный опрос, решение тестовых заданий);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме *зачета с оценкой*.

Зачет с оценкой проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по билетам). Оценка по результатам зачета с оценкой – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Устный опрос	Устный опрос по контрольным вопросам терминам может проводиться в начале/конце практического занятия, либо в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем обучающийся может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам дисциплины
3	Зачет с оценкой	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практико-ориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету с оценкой

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:
доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг»
канд. экон. наук, доцент Н.Н. Галенко



Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «5» апреля 2022 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой
канд. экон. наук, доцент А.Г. Волконская



СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии
экономического факультета
канд. экон. наук Н.Н. Липатова



Руководитель ОПОП ВО
канд. экон. наук, доцент Т.А. Баймишева



Начальник УМУ
канд. техн. наук, доцент С.В. Краснов



ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
на 2023 /2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины «Менеджмент качества» вносятся следующие изменения:

1. Согласно СМК 04-06-2023 «Положение о порядке разработки и утверждения рабочей программы дисциплины (модуля)» таблицу в разделе 3 рабочей программы представить в следующем виде:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 Демонстрирует знание требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	Знает модели, принципы и методы формирования систем менеджмента качества в избранной сфере профессиональной деятельности; Умеет анализировать состояние системы управления качеством процессов оказания услуг; Владеет способностью обеспечивать требуемое качество в избранной сфере профессиональной деятельности.
	ИД-2 Показывает умение обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	Знает основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами; Умеет оценить качество оказания профессиональных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; Владеет способностью обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ИД-1 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; Умеет анализировать состояние бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; Владеет способностью оценить формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
	ИД-2 Организует службы внутреннего контроля	Знает как должен быть организован внутренний контроль с учетом рекомендаций по организации внутреннего контроля; Умеет оценить эффективность достижения целей и решения задач внутреннего контроля; Владеет навыками организации службы внутреннего контроля.

<p>ИД-3 Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка</p>	<p>Знает как организована система внутреннего распорядка; Умеет применять современные технологии контроля в гостиничном и ресторанном сервисе; Владеет навыками организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка.</p>
<p>ИД-4 Организует контроль исполнения персоналом принятых решений</p>	<p>Знает методы контроля исполнения решений; Умеет организовать доведение до персонала требований нормативов в гостиничном и ресторанном сервисе; Владеет навыками организации контроля исполнения персоналом принятых решений.</p>
<p>ИД-5 Организует контроль соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p>	<p>Знает нормы технических и санитарных условий работы структурных подразделений; Умеет провести анализ условий работы структурных подразделений; Владеет навыками организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений.</p>
<p>ИД-6 Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта</p>	<p>Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного и ресторанного комплекса; Умеет анализировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта; Владеет навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта.</p>
<p>ИД-7 Выявляет проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного и ресторанного комплекса; Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; Владеет способами выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>

2. Раздел 6 рабочей программы представить в следующей редакции:

6.1. Основная литература:

6.1.1 Смолькин, В. П. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие / В. П. Смолькин. — Ульяновск : УлГУ, 2021. — 89 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314546>

6.1.2 Управление качеством : учебно-методическое пособие / составитель А. Р. Давыдович. — Сочи : СГУ, 2020. — 56 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/172182>

6.2 Дополнительная литература

6.2.1. Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина. — Кемерово : КемГУ, 2021. — 110 с. — ISBN 978-5-8353-2892-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/253250>

6.2.2. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144910>

6.2.3. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» : учебно-методическое пособие / составитель И. А. Емелина. — Тольятти : ПВГУС, 2020. — 60 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/355637>

6.3. Программное обеспечение:

6.3.1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;

6.3.2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;

6.3.3. Microsoft Office Standard 2010;

6.3.4. Microsoft Office стандартный 2013;

6.3.5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - стандартный Russian Edition;

6.3.6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;

6.3.7. 7 zip (свободный доступ).

6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

6.2.1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс».

6.2.2. <http://www.garant.ru> – Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации «Гарант».

3. С 01.09.2023 года дисциплина закреплена за кафедрой «Государственное управление и деловое администрирование» в связи с решением ученого совета Университета (протокол №8 от 27.04.2023 г.) в целях оптимизации структурных подразделений экономического факультета.

Дополнения и изменения в рабочей программе рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» 2 мая 2023 г., протокол № 9.

Дополнения и изменения согласованы с методической комиссией факультета.

Председатель методической комиссии
экономического факультета,
канд. экон. наук, доцент



Ю.Н. Кудряшова