

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ

Направление и направленность (профиль)
43.04.02 Туризм. Управление туристско-рекреационными комплексами

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Менеджмент качества и конкурентоспособности услуг» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 15.06.2017г. №556) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 17.04.2024 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	0000000000C7C1E8
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Менеджмент качества и конкурентоспособности услуг» является формирование у магистрантов компетенций в области менеджмента качества услуг туристской индустрии с позиции эффективного управления предприятием. Задачи освоения дисциплины:

- уметь разрабатывать и внедрять стандарты качества комплексного туристского обслуживания потребителей, организовывать работы по стандартизации и сертификации туристского продукта;
- проводить системный анализ конкурентного рынка туристских услуг с целью эффективного функционирования туристской индустрии и удовлетворения запросов потребителей;
- принимать тактические и стратегические решения при оценке и управлении персоналом предприятия сервиса и туризма.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.04.02 «Туризм» (М-ТУ)	ОПК-3 : Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1к : Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	РД4	Знание	национальные и международные правила и стандарты качества
			РД5	Умение	применять национальные и международные стандарты качества при разработке системы менеджмента качества
			РД6	Навык	разработки и внедрения систем менеджмента качества с учетом национальных и международных стандартов
		ОПК-3.2к : Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	РД7	Знание	стандартов деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения
			РД8	Умение	выявлять мнение потребителей и заинтересованных сторон в рамках услуг предприятий туризма и гостеприимства
			РД9	Навык	оценки качества оказания услуг на предприятиях туризма и гостеприимства с учетом действующих стандартов и мнения потребителей и заинтересованных сторон

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент качества и конкурентоспособности услуг» относится к

обязательной части учебного плана.

Структура курса дает возможность создать представление об отечественном и зарубежном опыте системного и комплексного подхода к управлению качеством. Кроме того, студенты смогут получить достаточно полное представление о проблемах всеобщего управления качеством, о разработке систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, которые распространяются и на качество управления в сфере сервиса. Исключительную важность приобретает знание сущности, порядка проведения и схем стандартизации объектов туристской индустрии.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.04.02 Туризм	ОФО	М01.Б	1	4	17	4	12	0	1	0	127	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основные понятия и категории менеджмента качества	РД1, РД7	1	1	0	17	опрос, обсуждение результатов
2	Качество и эффективность управления в сфере услуг	РД1, РД2, РД3, РД7, РД9	0	2	0	20	защита эссе, доклада, оценка результатов
3	Конкурентоспособность и качество	РД1, РД2, РД3, РД7, РД9	0	2	0	20	защита эссе, доклада
4	Организация контроля качества	РД1, РД2, РД3, РД7, РД9	1	2	0	16	защита контрольного задания, защита рецензии на научную работу
5	Современные концепции менеджмента качества	РД1, РД7, РД8, РД9	1	2	0	16	защита реферата, обсуждение, оценка результатов
6	Стандартизация, сертификация и метрология в сфере услуг	РД1, РД2, РД7, РД9	0	1	0	22	защита доклада, обсуждение, оценка результатов
7	Управление качеством персонала	РД1, РД2, РД3, РД7, РД8	1	2	0	16	круглый стол по темам эссе, оценка результатов

Итого по таблице		4	12	0	127	
------------------	--	---	----	---	-----	--

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Основные понятия и категории менеджмента качества.

Содержание темы: Определения качества. Понятие продукции (услуги), специфика услуги. Понятия процесса, входа и выхода; общая схема процессного подхода. Показатель качества и его разновидности (единичные, комплексные, абсолютные, относительные). Основные требования к качеству в технических регламентах: Социальные, функциональные, эргономические, эстетические, надежности, безопасности, экономические. Факторы, влияющие на качество продукции (услуг): технические, организационные, экономические, социальные. Сущность менеджмента качества: построение системы качества, формирование политики в области качества на предприятии. Петля качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция-беседа, использование презентационного материала. Практическое занятие: собеседование.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка эссе, доклада.

Тема 2 Качество и эффективность управления в сфере услуг.

Содержание темы: Сущность качества управления услуг. Принципы оценивания качества управления. Виды оценок качества. Методы сопоставительного анализа качества управления. Группы критериев качества управления в сфере услуг. Сущность показателя эффективности управления, понятие эффективности управления и эффективности результата. Варианты влияния качества на прибыль. Основные факторы, позволяющие решать проблемы эффективности качества. Сущность метода калькулирования затрат на качество. Состав внутренних и внешних затрат на качество. Метод определения потери от низкого качества. Формирование экономического эффекта при производстве и эксплуатации продукции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: выполнение контрольного задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка эссе, доклада, реферата.

Тема 3 Конкурентоспособность и качество.

Содержание темы: Сущность и функции конкуренции, виды конкуренции (функциональная, видовая, предметная, ценовая). Область конкурентных преимуществ, модель конкурентной среды туристского рынка. Уровень конкурентоспособности продукции. Факторы, влияющие на сферу заключения сделки. Критерии оценки конкурентоспособности предприятий. Конкурентные стратегии. Конкурентоспособность страны: сущность и ее основные показатели. Коэффициент рыночной концентрации, типы рынка в зависимости от коэффициентов концентрации. Методы оценки конкурентоспособности: частные методы. Параметрические методы в сфере общественного питания. Метод профилей при оценке маркетинговой конкурентоспособности. Комплексная оценка конкурентоспособности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: выполнение контрольного задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка эссе, доклада, реферата.

Тема 4 Организация контроля качества.

Содержание темы: Принципы формирования механизма защиты рынка от недоброкачественной продукции. Объекты измерения показателей качества. Методы оценки показателей качества. Сущность и назначение контроля, понятие контроля качества, объекты технического контроля. Классификация видов контроля (по стадии осуществления, этапу процесса производства полноте охвата продукции, технической оснащенности, влиянию на объект контроля). Виды внешнего контроля. Органы государственного контроля качества на потребительском рынке (федеральные, межрегиональные, региональные, местные, на предприятии). Функции Роспотребнадзора. Классификация видов испытаний (по целям проведения, уровню управления, месту проведения, свойствам и обязательности проведения). Методы оценки уровня качества (дифференциальный, комплексный, смешанный).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция-беседа, использование презентационного материала. Практическое занятие: коллоквиум по теме, выполнение контрольного задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка эссе, доклада, рецензии.

Тема 5 Современные концепции менеджмента качества.

Содержание темы: Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и ее составные части: определение, принципы, идеология, принятые сокращения. Методы работы по качеству. Статистические методы управления качеством. Модели премий по качеству. История управления качеством в России, методические документы Госстандарта СССР. Характеристика современных отечественных систем управления качеством. Комплексный подход по проблемам качества. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИГ). Система бездефектного труда (СБТ). Система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса). Комплексная система управления качества продукции (КСУКП). Основные отличия систем качества по ИСО 9000 от КСУК П.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка эссе, доклада, реферата.

Тема 6 Стандартизация, сертификация и метрология в сфере услуг.

Содержание темы: Понятие и организация международной стандартизации. Цели международной стандартизации. Международная организация по стандартизации ИСО (ISO), основана в 1947 г. Международная электротехническая комиссия – МЭК (создана в 1906г.). Итоги деятельности ИСО и МЭК. Состав международных стандартов ИСО серии 9000. Правовое обеспечение управления качеством в сфере технического регулирования, основные элементы и принципы технического регулирования. Сущность и виды стандартов, документы в стандартизации РФ, перечень основных стандартов в туриндустрии. Субъекты работ по стандартизации. Формы и объекты подтверждения соответствия при сертификации продукции и услуг. Объекты измерений в метрологии при оценке качества участники подтверждения соответствия: физические и нефизические величины. Основные термины метрологии (измерение, мера, средство измерения, погрешность, точность, сходимость и т.д.). Методы и виды измерений. Организация метрологического обеспечения в РФ, основные функции Государственной метрологической службы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: собеседование, выполнение контрольного задания.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной

литературы по теме, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка эссе, доклада, рецензии.

Тема 7 Управление качеством персонала.

Содержание темы: Определение трудовых ресурсов и их классификация (по профессиональной деятельности, по квалификационной структуре, по состоянию в штате). Документация системы качества при организации работы с персоналом, иерархия документов системы качества. Анализ качества трудовых ресурсов. Оценка соответствия нормативам трудового законодательства. Анализ соблюдения трудового договора персоналом при трудоустройстве, увольнении, отпуске. Деловая оценка персонала, методы оценки. Современные технологии оценки персонала: технология экспертной оценки, технология «360 градусов», технология Ассесмент-центра. Анализ эффективности труда: показатели эффективности труда, исходные данные для расчета. Производительность труда и выработка. Анализ факторов, влияющих на производительность труда.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия, выполнение контрольного задания (кейс) .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение рекомендованной литературы по теме, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка эссе, доклада, рецензии, реферата.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Рекомендации по изучению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекции-беседы, собеседования, дискуссии, коллоквиумы, круглый стол, выполнение контрольных заданий и кейсов, выполнение аттестационный мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение эссе, научных рефератов, контрольных работ, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание студентами эссе, реферата и рецензии на научную статью по проблематике менеджмента качества и конкурентоспособности.

Темы эссе, доклада (пункт 5.5 ФОС)

1. Роль стандартизации в управлении качеством услуг.
2. Сертификация услуг и систем качества. Взаимоотношения субъектов и объектов сертификации.
3. Международные, европейские и российские системы сертификации услуг.
4. Процедура сертификации услуг в туризме.
5. Организационные, социально-психологические, экономические методы.
6. Статистические методы управления качеством.
7. Конкурентоспособность туристской отрасли.
8. Факторы, обеспечивающие конкурентоспособность услуг гостеприимства.
9. Качество товара и услуг как критерий его конкурентоспособности.
10. Методика оценки уровня качества товаров и услуг.
11. Социальная адресность и её формирование.

12. 8 вариантов конкурентных стратегий при изменении качества и цены услуг в туризме.

13. Контрольные листы, гистограмма причинно-следственная диаграмма.

14. Диаграммы разброса, диаграмма Парето, стратификация.

15. Контрольные карты, диаграмма Парето и ABC-анализ.

16. Роль микроэкономических факторов в формировании конкурентоспособности товаров и услуг.

17. Производственные, рыночные, сбытовые и сервисные факторы в туристской индустрии. Механизм формирования конкурентоспособности туристского продукта.

18. Принципы оценки конкурентоспособности.

Эссе представляет собой результат самостоятельной работы студента, в котором письменно излагаются и раскрываются основные аспекты рассматриваемой темы, самостоятельно проводится анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, проводится обобщение авторской позиции по поставленной проблеме. Студенту предлагается из представленного списка тем эссе выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Эссе предоставляется преподавателю на проверку согласно графика зачит, установленного преподавателей в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. За просроченное время сдачи эссе на кафедру снижаются баллы. Объем эссе 10-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура эссе: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Защита эссе в виде публичного доклада на 4-6 минут с презентацией. Защита эссе является формой текущего контроля.

Темы рефератов (пункт 5.6 ФОС)

1. Формирование цены потребления как критерия конкурентоспособности товара и услуг авиаперевозчиков в Российской Федерации
2. Анализ необходимых связей элементов системы управления качеством гостиничных услуг на национальном уровне
3. Разработка системы управления качеством гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы Приморского края)
4. Структура системы управления качеством ресторанных услуг (на примере предприятия общественного питания Приморского края)
5. Формирование состава и параметров механизма управления качеством гостиничных услуг (на примере гостиничного предприятия Приморского края)
6. Организационно-методическое обеспечение функционирования системы управления качеством туристских услуг на региональном уровне
7. Разработка модели организационного обеспечения системы управления качеством гостиничных услуг (на примере рынка гостиничной индустрии Приморского края)
8. Методика оценки результативности системы управления качеством гостиничных услуг (на примере конкретного предприятия гостиничного рынка Приморского края)
9. Рекомендуемые инструменты формирования системы управления качеством санаторно-курортных услуг на региональном уровне
10. Формирование восприятия качества обслуживания у туриста (на примере туристского рынка Приморского края)
11. Проблемы управления качеством туристского обслуживания (на примере туристского рынка Приморского края)
12. Конкурентные стратегии на рынке услуг размещения и питания Приморского края
13. Формирование конкурентной стратегии гостиницы и ресторана Приморского края
14. Особенности оценки конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки предприятий туризма в Российской Федерации
15. Качество, как фактор потребительской привлекательности гостиничных услуг в Приморском крае.

16. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях туризма и гостеприимства Приморского края: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация
17. Трансформация политики в области нормативно-правового регулирования в сфере туризма и гостеприимства в Российской Федерации.
18. Виды ответственности турфирмы, основания привлечения к ответственности (на примере туристского предприятия Приморского края).
19. Ответственность турфирмы за качество предоставляемых услуг: реализация в современных условиях на примере регионального рынка.
20. Экспертное оценивание качества туристских услуг (на примере одного из направлений туристической индустрии региона)
21. Современные подходы к управлению качеством гостиничных услуг в международной и российской практике
22. Защита прав потребителей при оказании им туристских услуг: правоприменение в Российской Федерации.
23. Классификация и классификаторы услуг, применяемые в Российской Федерации (на примере гостиничного рынка Приморского края)
24. Правовые основы рекламной деятельности и их влияние на формирование потребительского представления о качестве туруслуг (на примере регионального рынка)

Краткие методические указания

Реферат рассматривается как конечный продукт, получаемый в результате выполнения исследовательского задания, позволяющий оценить 1) умения студента самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения исследовательской задачи, ориентироваться в информационном пространстве; 2) уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Студенту предлагается из представленного списка тематики рефератов выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку согласно графику защит, установленного преподавателей в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. За просроченное время сдачи реферата на кафедру снижаются баллы. Объем реферата 15-20 стр. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть (включает исследование правовых норм в сфере туризма, управление, заключение, список использованных источников (не менее 20 источников), приложение. Защита проекта в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией. Защита проекта является формой текущего и промежуточного контроля.

Подготовка рецензии на научную статью (пункт 5.1 ФОС)

Для подготовки рецензии предлагается следующий перечень статей:

1. Акимова Е. Как создать мотивацию к изменениям / Е. Акимова // Гостиничное дело. - 2013. - №2. - С. 18-23
2. Бухер С. Конкурентоспособность России на глобальном туристическом рынке / С. Бухер // Экономика региона. - 2016. - №1. - С. 240-250;
3. Ильина, И.Е. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы обслуживания и оказания услуг как элемент инновационного развития / И.Е. Ильина // Экономический анализ: теория и практика. –2012. – № 10 (265) март. – С. 27–34;
4. Рыжкова, О.В. Методологические подходы к оценке уровня конкурентоспособности туристической отрасли / О.В. Рыжкова // Вестник Национальной академии туризма. – 2012. – №1(21) январь-март. – С. 32–36;
5. Самосенкова Т.В. Структура и содержание профессионального поля иностранного стажера-специалиста сферы международного туризма / Т. В. Самосенкова, Е. Б. Назаренко // Филологические науки. Вопросы теории и практики. - 2013. - №8(26), Ч.2.

- С. 153-155;

6. Соколова С. Качество сервиса - главный конкурентный аргумент отеля / С. Соколова // Гостиничное дело. - 2013. - №апрель. - С. 32-35;
7. Шнидман, Н. А. Актуальность и важность повышения конкурентоспособности туристической сферы / Н. А. Шнидман. — Текст: непосредственный, электронный // Молодой ученый. — 2017. — № 10 (144). — С. 299-301. — URL: <https://moluch.ru/archive/144/40503/>;
8. Штомпель, Л. В. Управление качеством услуг в современных условиях развития российского туристского рынка / Л. В. Штомпель. — Текст: непосредственный, электронный // Молодой ученый. — 2013. — № 4 (51). — С. 325-327. — URL: <https://moluch.ru/archive/51/6608/>.

Рецензия представляет собой творческое задание, позволяющее диагностировать умения студента по аргументации собственную точку зрения, оценить умения по использованию научно-исследовательских методов. Студенту предлагается из представленного списка научных статей выбрать одну. Рецензия предоставляется преподавателю на проверку согласно графику защит, установленного преподавателей в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. За просроченное время сдачи рецензии на кафедру снижаются баллы. Объем рецензии 1-2 стр. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в пункте 5 настоящей РПД.

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины (пункт 5.2 ФОС)

1. В чем заключается специфика услуги как разновидности продукции?
2. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.
3. Опишите содержание процесса и суть процессного подхода.
4. Перечислите показатели качества с точки зрения его разновидностей.
5. Какие основные требования предъявляются в технических регламентах?
6. Опишите факторы, влияющие на качество продукции (услуг).
7. В чем заключаются сущность и цель менеджмента качества?
8. Опишите основные составляющие современной политики в области качества на предприятии сервиса и туризма
9. Определите, какой из критериев является единичным, а какой комплексным: а) цена потребления, продажная цена; б) стабильность качества, уровень качества; в) скорость старения, срок годности, потребительская новизна.
10. Из каких элементов состоит Петля качества? С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.
11. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.
12. В чем заключается сущность качества управления услуг?
13. Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации?
14. Перечислите принципы оценивания качества управления.
15. Какие виды оценок качества вы знаете?
16. В чем заключается сущность показателя эффективности управления?
17. Какова роль влияния качества на прибыль?

18. Опишите основные этапы метода калькулирования затрат на качество.
19. Чем отличается метод определения потери от низкого качества от классического метода управления затратами?
20. Как формируется экономический эффект при производстве и эксплуатации продукции?
21. Поясните связь между управлением качеством и конкурентоспособностью услуги.
22. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью туристской услуги?
23. Дайте характеристику действия конкурентных сил в туристской отрасли по М. Портеру.
24. Определите субъекты рынка и цель проведения оценки конкурентоспособности товаров и услуг.
25. Представьте критерии оценки конкурентоспособности предприятий.
26. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия
27. Как рассчитывается коэффициент рыночной концентрации?
28. Приведите методы оценки конкурентоспособности в сфере сервиса.
29. Чем отличаются частные и параметрические методы оценки конкурентоспособности на предприятиях общественного питания?
30. Опишите основные принципы формирования механизма защиты рынка от недоброкачественных гостиничных услуг.
31. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?
32. В чем заключается сущность и назначение контроля в сфере услуг?
33. Перечислите виды контроля
34. Какие органы осуществляют государственный контроль качества на гостиничном рынке?
35. Как классифицируются испытания при оценке качества?
36. В чем заключается концепция всеобщего управления качеством (TQM)?
37. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством;
38. Обоснуйте необходимость внедрения систем менеджмента качества в предприятия сферы гостеприимства.
39. Дайте основные положения политики организации в области качества. Раскройте содержание ее составляющих
40. Перечислите статистические методы управления качеством.
41. Раскройте содержание основных тенденций управления качеством в отечественной и зарубежной практике применительно к деятельности отечественных предприятий туризма
42. Опишите состав международных стандартов ИСО серии 9000.
43. Охарактеризуйте современные отечественные системы управления качеством.
44. В чем заключаются основные отличия систем качества по ИСО 9000 от КСУКП?
45. Приведите этапы международной организации по стандартизации.
46. Каким образом обеспечиваются правовые основы управления качеством в сфере технического регулирования услуг?
47. Приведите принципы, цели и способы государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации
48. Перечислите основные стандарты в туристской индустрии.
49. В чем состоит содержание работ по метрологии?
50. Дайте определение основных терминов по метрологии - измерение, мера, средство измерения, погрешность, точность, сходимость.
51. Каким образом организована метрологическая служба в РФ?
52. Дайте классификацию трудовых ресурсов на предприятии.
53. Какое содержание документации системы качества при организации работы с

персоналом?

54. Как проводится анализ качества трудовых ресурсов на предприятиях сервиса?
55. В чем заключается оценка соответствия нормативам трудового законодательства?
56. В чем суть анализа соблюдения трудового договора персоналом при трудоустройстве?
57. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им?
58. Опишите основные методы деловой оценки персонала.
59. Приведите основное содержание современных технологий оценки персонала.
60. В чем заключается эффективность технологии Ассесмент-центра?
61. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях
62. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода
63. Перечислите показатели эффективности труда и их применение при оценке гостиничных услуг.
64. Приведите факторы, влияющие на производительность труда на предприятии туризма.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Ковров, А. В. Культура, конкуренция, прибыль : монография / А. В. Ковров. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 296 с. - ISBN 978-5-9776-0548-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1904716> (дата обращения: 18.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.06.2024).

3. Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17128-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535750> (дата обращения: 18.06.2024).

4. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542968> (дата обращения: 18.06.2024).

7.2 *Дополнительная литература*

1. А.В. Яшин, Ю.В. Полювяный. Метрология, стандартизация и сертификация : Методическое пособие [Электронный ресурс] : Пенза: РИО ПГАУ , 2018 - 68 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/645153>

2. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / под ред. проф. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 214 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019701-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2134041> (дата обращения: 18.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1356164> (дата обращения: 18.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Аудит качества: лабораторный практикум : учебное пособие / составитель Н. Б. Пильник. — Омск : СибАДИ, 2023. — 67 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/336305> (дата обращения: 17.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Валева, Ю. С., Факторы повышения конкурентоспособности региона. Т2 : монография / Ю. С. Валева, Коллектив авторов. — Москва : Русайнс, 2020. — 237 с. — ISBN 978-5-4365-4205-8. — URL: <https://book.ru/book/935240> (дата обращения: 18.06.2024). — Текст : электронный.

6. Золотова, Т. В., Методы принятия управленческих решений : учебник / Т. В. Золотова. — Москва : КноРус, 2021. — 344 с. — ISBN 978-5-406-06706-2. — URL: <https://book.ru/book/938053> (дата обращения: 17.06.2024). — Текст : электронный.

7. Лифиц, И. М., Теоретические основы товароведения : учебник / И. М. Лифиц. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-10821-5. — URL: <https://book.ru/book/947198> (дата обращения: 17.06.2024). — Текст : электронный.

8. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531534> (дата обращения: 18.06.2024).

9. Японские методы управления качеством // Управление качеством. - 2010г. - № 9 - с.30-38

7.3 *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):*

1. Информационно-справочная система "КонсультантПлюс" – <http://www.consultant.ru/>
2. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru/>
3. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
4. Профессиональная база данных: "Открытая база ГОСТов"/ Режим доступа: <http://standartgost.ru/>, свободный
5. Тренинги и консультации для бизнеса <http://www.icgrp.ru/docs/list/standards/iso9001/>
6. Электронная библиотека Руконт <https://rucont.ru/>
7. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
8. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
9. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
10. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
11. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
12. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Доска классная комбинир.5 ДК-П/1-5-2/1
- Мульти-медийный комплект № 2: Проектор Panasonic PT-LX26HE, потолочное крепление Tuarex Corsa, клеммный модуль Kramer WX -1N, коннектор VGA, экран Lumien Escopicture

Программное обеспечение:

- Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian
- Microsoft Project 2010 Russian
- PDF Converter
- PDF Creator
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ

Направление и направленность (профиль)

43.04.02 Туризм. Управление туристско-рекреационными комплексами

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.04.02 «Туризм» (М-ТУ)	ОПК-3 : Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1к : Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
		ОПК-3.2к : Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-3 «Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-3.1к : Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	РД4	Знание	национальные и международные правила и стандарты качества	свободно оперирует знаниями правил и стандартов качества
	РД5	Умение	применять национальные и международные стандарты качества при разработке системы менеджмента качества	верно применяет стандарты качества при разработке системы менеджмента качества
	РД6	Навык	разработки и внедрения систем менеджмента качества с учетом национальных и международных стандартов	самостоятельно разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества
ОПК-3.2к : Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	РД7	Знание	стандартов деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения	знает стандарты деятельности предприятий туризма и гостеприимства
	РД8	Умение	выявлять мнение потребителей и заинтересованных сторон в рамках услуг предприятий туризма и гостеприимства	самостоятельно выявляет мнение потребителей и заинтересованных сторон

	Р Д 9	Н а в ы к	оценки качества оказания услуг на предприятиях туризма и гостеприимства с учетом действующих стандартов и мнения потребителей и заинтересованных сторон	проводит оценку качества оказания услуг на предприятиях туризма и гостеприимства
--	-------------	-----------------------	---	--

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения			
РД1 Знание : методологию формирования стандартов для персонала; методы оценки конкурентоспособности и эффективности результатов труда на предприятиях туризма и гостеприимства	1.1. Основные понятия и категории менеджмента качества	Эссе	Опрос
		Эссе	Тест
	1.2. Качество и эффективность управления в сфере услуг	Эссе	Опрос
		Эссе	Тест
	1.3. Конкурентоспособность и качество	Эссе	Опрос
		Эссе	Тест
	1.4. Организация контроля качества	Эссе	Опрос
		Эссе	Тест
	1.5. Современные концепции менеджмента качества	Эссе	Опрос
		Эссе	Тест
	1.6. Стандартизация, сертификация и метрология в сфере услуг	Эссе	Опрос
		Эссе	Тест
	1.7. Управление качеством персонала	Эссе	Опрос
		Эссе	Тест
РД2	1.2. Качество и эффективность управления в сфере услуг	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа

	ывать предложения по их совершенствованию	1.3. Конкурентоспособность и качество	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа		
		1.4. Организация контроля качества	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа		
		1.6. Стандартизация, сертификация и метрология в сфере услуг	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа		
		1.7. Управление качеством персонала	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа		
РД3	Навык : приемов и методов работы с персоналом, методов оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии	1.2. Качество и эффективность управления в сфере услуг	Реферат	Проект		
		1.3. Конкурентоспособность и качество	Реферат	Проект		
		1.4. Организация контроля качества	Реферат	Проект		
		1.7. Управление качеством персонала	Реферат	Проект		
РД7	Знание : стандартов деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения	1.1. Основные понятия и категории менеджмента качества	Эссе	Опрос		
			Эссе	Тест		
		1.2. Качество и эффективность управления в сфере услуг	Эссе	Опрос		
			Эссе	Тест		
		1.3. Конкурентоспособность и качество	Эссе	Опрос		
			Эссе	Тест		
		1.4. Организация контроля качества	Эссе	Опрос		
			Эссе	Тест		
		1.5. Современные концепции менеджмента качества	Эссе	Опрос		
			Эссе	Тест		
		1.6. Стандартизация, сертификация и метрология в сфере услуг	Эссе	Опрос		
			Эссе	Тест		
		1.7. Управление качеством персонала	Эссе	Опрос		
			Эссе	Тест		
		РД8	Умение : выявлять мнение потребителей и заинтересованных сторон в рамках услуг предприятий туризма и гостеприимства	1.5. Современные концепции менеджмента качества	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
				1.7. Управление качеством персонала	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа

РД9	Навык : оценки качества оказания услуг на предприятиях туризма и гостеприимства с учетом действующих стандартов и мнения потребителей и заинтересованных сторон	1.2. Качество и эффективность управления в сфере услуг	Реферат	Проект
		1.3. Конкурентоспособность и качество	Реферат	Проект
		1.4. Организация контроля качества	Реферат	Проект
		1.5. Современные концепции менеджмента качества	Реферат	Проект
		1.6. Стандартизация, сертификация и метрология в сфере услуг	Реферат	Проект

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство							
	Эссе	Тест	Опрос	Контрольная работа	Рецензия	Реферат	Проект	Итого
Лекции		5	5					10
Практические занятия	5			5				10
Самостоятельная работа	5			10	10	10	15	50
Промежуточная аттестация		5	5	5	5	5	5	30
Итого	10	10	10	20	15	15	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

String srcTable, IDbCommand command, CommandBehavior behavior) в
System.Data.Common.DbDataAdapter.Fill(DataSet dataSet) в
AUTH.DataBaseClient.Get_Data(String Query) в X:\dev\RTFReport\DataBaseClient.cs:строка
110 ClientConnectionId:0e179747-2572-40d7-9743-b74716a263ce Error Number: -2, State: 0,
Class: 11.!