

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Пензенский государственный аграрный университет»

**СОГЛАСОВАНО**

Председатель методической  
комиссии инженерного факультета

 А.С. Иванов

29 ноября 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан инженерного факультета

 А.В. Поликанов

29 ноября 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки  
43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы  
Туристско-экскурсионное проектирование

Квалификация  
«Магистр»

Форма обучения – очная

Пенза – 2023

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Составитель рабочей программы:

Канд. ист. наук, доцент



И.В.Самойлова

Рецензент:

к.и.н., доцент,  
зам. министра культуры и туризма  
Пензенской области



И.Н. Мавлюдов

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Философия, история и иностранные языки» 29 ноября 2023 года, протокол № 5.

Заведующей кафедрой  
д.ф.н., доцент



Н.П. Пугачева

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии инженерного факультета 29 ноября 2023 года, протокол № 3.

Председатель методической комиссии

инженерного факультета



А.С. Иванов

## Рецензия

на рабочую программу дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», разработанную кандидатом исторических наук, доцентом Самойловой И.В. для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» рассчитана на общий объем 108 часов. Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», подготовленная кандидатом исторических наук, доцентом Самойловой И.В. составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Автор определил цели и задачи изучения дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины и показал, на формирование каких компетенций она направлена. Представляется верным определение тематики практических занятий. Для них выбраны основные темы курса, раскрывающие особенности разделов дисциплины.

Тематика практических занятий позволяет подробно остановиться на важных вопросах дисциплины. Интерес вызывает раздел «Образовательные технологии». В рабочей программе представлен богатый список информационного обеспечения дисциплины (основной, дополнительной, интернет-сайты, компьютерные программы и др.).

Важным представляется раздел «Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины», где автор показывает, как использовать материалы рабочей программы, как работать с тестовым материалом, выполнить реферат и т.д. Рабочая программа содержит словарь терминов, помогающий ориентироваться студентам в области научной и профессиональной деятельности.

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» отвечает предъявляемым требованиям и рекомендуется к рассмотрению на заседании методической комиссии инженерного факультета ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ.

К.И.Н., доцент,  
зам. министра культуры и туризма  
Пензенской области



И.Н. Мавлюдов

## ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на фонд оценочных средств дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»

по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (уровень магистратуры)  
направленность (профиль) Туристско-экскурсионное проектирование

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - **магистратура** по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» относится к обязательной части Блока 1 – Б1.О.11. Является базовой для изучения последующих дисциплин и прохождения практик.

Разработчиком представлен комплект документов, включающий:

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

Перечень формируемых компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в ходе освоения дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» в рамках ОПОП ВО, соответствуют ФГОС и современным требованиям рынка труда:

-способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма (ОПК-3);

Критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения, уровня сформированности компетенций.

Контрольные задания и иные материалы оценки результатов обучения ОПОП магистратуры разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определенности, однозначности, надежности; соответствуют требованиям к составу

ву и взаимосвязи оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций.

Объем фондов оценочных средств (далее – ФОС) соответствует учебному плану направления подготовки 43.04.02 Туризм (уровень магистратуры). Содержание ФОС соответствует целям ОПОП по направлению подготовки, 43.04.02 Туризм (уровень магистратуры), будущей профессиональной деятельности обучающихся. Качество ФОС обеспечивает объективность результатов при проведении оценивания результатов обучения.

## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что ФОС рабочей программы дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (квалификация магистр), направленность (профиль) Туристско-экскурсионное проектирование, разработанный доцентом кафедры «Философия, история и иностранные языки», кандидатом исторических наук, Самойловой И.В., соответствует ФГОС и современным требованиям рынка труда, что позволит при его реализации успешно провести оценку заявленных компетенций.

Эксперт:

Зав. кафедрой  
«Философия и социальные коммуникации»,  
доктор филос. наук, доцент

Н.В. Розенберг

Кафедра «Философия и социальные коммуникации»  
Положение подразделения: 440026 г. Пенза, ул. Красная 40,  
учебный корпус № 5, 1-й этаж, аудитории: 109, 110, 111  
Тел: +7 (8412) 64-32-77  
e-mail: psu\_pr@pnzgu.ru,  
сайт: dep\_km.pnzgu.ru



*И.В. Розенберг*  
заведующий

*О.С. Дорофеева*  
секретарь Ученого Совета

Выписка из протокола № 3 от 29.11.2023 г.  
заседания методической комиссии инженерного факультета

Присутствовали члены методической комиссии: Поликанов А.В., Иванов А.С., Шумаев В.В., Кухмазов К.З., Яшин А.В., Орехов А.А., Семикова Н.М., Пугачева Н.П., Поливяный Ю.В., Спицын И.А., Рыблов М.В., Воронова И.А.

Повестка дня: рассмотрение и утверждение рабочей программы дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 Туризм.

*Слушали:* Иванова А.С., который отметил, что рабочая программа дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», подготовленная доктором экономических наук, профессором Бондиным И.А., одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании кафедры философии, истории и иностранных языков протокол №5 от 29 ноября 2023 г.

Необходимость в представленной программе объясняется приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратуры по направлению подготовки 43.04.02.

*Выступили:* Яшин А.В., который отметил, что представленная на рассмотрение рабочая программа выполнена в соответствии с положением о порядке разработки и утверждения основных образовательных программ высшего образования, утверждённых ректором академии, и может быть использована в учебном процессе Пензенского ГАУ.

*Постановили:* Рабочую программу дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 одобрить и рекомендовать к использованию в учебном процессе инженерного факультета.

Председатель методической комиссии

инженерного факультета



А.С. Иванов

**Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе  
дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»**

| №<br>п/<br>п | Раздел | Изменения и дополнения | Дата, № прото-<br>кола, виза зав.<br>кафедрой | Дата, №<br>протокола,<br>виза пред-<br>седателя<br>методиче-<br>ской комис-<br>сии | С какой<br>даты вво-<br>дятся |
|--------------|--------|------------------------|---|--|-------------------------------|
|              |        |                        |   |  |                               |
|              |        |                        |   |  |                               |
|              |        |                        |   |  |                               |

**Лист регистрации изменений и дополнений к рабочей программе  
дисциплины «Управление качеством туристских услуг»**

| № п/п | Раздел | Изменения и дополнения   | Дата, № протокола, виза зав. кафедрой  | Дата, № протокола, виза председателя методической комиссии  | С какой даты вводятся |
|-------|--------|--|--|---|-----------------------|
| 1     | 9.4    | Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса | 26.08.2025<br>№ 1<br> | 28.08.2025<br>№11<br>  | 1.09.2025             |
| 2     | 10.1   | Материально-техническое обеспечение дисциплины   | 26.08.2025<br>№ 1<br> | 28.08.2025<br>№ 11<br> | 1.09.2025             |

## **1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Целью** курса является предоставление будущим специалистам основных положений теории и практики по организации управления качеством обслуживания на предприятиях туризма и гостеприимства, изучение студентами особенности управления качеством, понимание сущности контроля качества, понимания необходимости оценки качества предоставляемых услуг.

**Основные задачи дисциплины** – изучить термины и определения в области качества, методы и системы управления качеством; правила, порядок и систему контроля и надзора за соблюдением требований к качеству, привить магистрантам навыки управления предприятием, научить разрабатывать системы качества соответственно и внедрять их в производство, организовывать работу систем качества, уметь строить отношения между потребителем и производителем товаров.

## **2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина направлена на формирование универсальных компетенций:

- способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма (ОПК-3);

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», оцениваются при помощи оценочных средств, приведенных в таблице 2.1

*Таблица 2.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, индикаторы достижения компетенций, наименование контрольных мероприятий*

\* Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, в т.ч. в форме заданий тестового типа, представлены в Приложении. Задания тестового типа могут быть использованы при проведении диагностических процедур, в т.ч. диагностической работы, в рамках НОКО

| № пп | Код Индикатора Достижения компетенции | Наименование индикатора достижения компетенции  | Код планируемого результата обучения | Планируемые результаты обучения   | Наименование контрольных мероприятий |
|------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1    | <b>ИД-1</b> опк-3                     | Знать: методику разработки и внедрения системы управления качеством в соответствии с международными стандартами   | З1 (ИД-1опк-3)                       | Знать: национальные и международные стандарты качества  | Тест<br>Зачет                        |
| 2    | <b>ИД-2</b> опк-3                     | Уметь: оценить качество туристских услуг с учётом мнения потребителей   | У1(ИД-2опк-3)                        | Уметь: оценивать 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 | Тест<br>Зачет                        |
| 3    | <b>ИД-3</b> опк-3                     | Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством туристских услуг в деятельность предприятия | В1 (ИД-3 опк-3)                      | Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма   | Тест<br>Зачет                        |

### 3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 учебного плана – Б1.О.011.

### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов (таблица 4.1). Форма контроля – зачет, 3 семестр

*Таблица 4.1 – Распределение общей трудоемкости дисциплины «Управление качеством туристских услуг и обслуживания» по формам и видам учебной работы*

| № п/п | Форма и вид учебной работы  | Условное обозначение по учебному плану | Трудоёмкость, ч/з.е.             |
|-------|---|--|----------------------------------|
|       |   |  | очная форма обучения (3 семестр) |
| 1     | Контактная работа – всего   | Контакт часы                           | 40,6/1,13                        |
| 1.1   | Лекции  | Лек                                    | 8/0,22                           |
| 1.2   | Семинары и практические занятия   | Пр                                     | 32/0,89                          |
| 1.3   | Лабораторные работы   | Лаб                                    | -                                |
| 1.4   | Текущие консультации, руководство и консультации курсовых работ (курсовых проектов) | КТ                                     | 0,4/0,011                        |
| 1.5   | Сдача зачета (зачёта с оценкой), защита курсовой работы (курсового проекта)         | КЗ                                     | 0,2/0,005                        |
| 1.7   | Предэкзаменационные консультации по дисциплине                                      | КПЭ                                    | -                                |
| 1.8   | Сдача экзамена  | КЭ                                     | -                                |
| 2     | Общий объем самостоятельной работы  |  | 67,4/1,87                        |
| 2.1   | Самостоятельная работа  | СР                                     | 67,4/1,87                        |
| 2.2   | Контроль (самостоятельная подготовка к сдаче экзамена)                              | Контроль                               | -                                |
|       | Всего   | По плану                               | 108/3                            |

## 5 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Наименование разделов и их содержание

Таблица 5.1 – Наименование разделов дисциплины и их содержание

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                          | Содержание раздела   | Код планируемого результата обучения                 |
|-------|--|--|--|
| 1     | Система менеджмента качества                             | Терминология управления качеством<br>Введение в систему менеджмента качества (памятка для сотрудников предприятия)<br>Политика в области качества компании<br>Принципы международного стандарта ISO 9000:2000<br>Реализация принципа «Ориентация на потребителя» в компании. Реализация принципа «Лидерство» в компании<br>Проблемы руководства в компании<br>Процессный подход.<br>Системный подход к менеджменту   | З1 (ИД-1 опк-з)<br>У1(ИД-2 опк-з)<br>В1 (ИД-3 опк-з) |
| 2     | Разработка системы качества на предприятии сферы туризма | Мировое отношение к качеству.<br>Непрерывное улучшение, постоянное совершенствование<br>Подход к принятию решений на основе фактов<br>Процесс планирования<br>Самооценка фирм<br>Содержание МС ИСО серии 9000<br>Классификация затрат на качество<br>Рассмотрение примера менеджмента качества на предприятии, затраты на качество<br>Конкурентоспособность и качество<br>Разработка системы качества на предприятии сферы услуг<br>Разработка системы оценки показателей качества туристических услуг | З1 (ИД-1 опк-з)<br>У1(ИД-2 опк-з)<br>В1 (ИД-3 опк-з) |

## 5.2 Наименование тем лекций и их объем в часах с указанием рассматриваемых вопросов и формы обучения

Таблица 5.2 – Наименование тем лекций и их объем в часах с указанием рассматриваемых вопросов

| № п/п | № раздела дисциплины  | Тема лекции                     | Рассматриваемые вопросы   | Время, ч |
|-------|---|---------------------------------|---|----------|
| 1     | Раздел I<br>Система менеджмента качества                              | Система менеджмента качества    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Терминология управления качеством</li> <li>2. Введение в систему менеджмента качества (памятка для сотрудников предприятия)</li> <li>3. Политика в области качества компании</li> <li>4. Принципы международного стандарта ISO 9000:2000</li> </ol>   | 2        |
| 2     |   | Подходы к менеджменту качества  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализация принципа «Ориентация на потребителя» в компании.</li> <li>2. Реализация принципа «Лидерство» в компании</li> <li>3. Проблемы руководства в компании</li> <li>4. Процессный подход.</li> <li>5. Системный подход к менеджменту</li> </ol>   | 2        |
| 3     | Раздел II<br>Разработка системы качества на предприятии сферы туризма | Планирование и принятие решений | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мировое отношение к качеству.</li> <li>2. Непрерывное улучшение, постоянное совершенствование</li> <li>3. Подход к принятию решений на основе фактов</li> <li>4. Процесс планирования</li> <li>5. Самооценка фирм</li> <li>6. Конкурентоспособность и качество</li> <li>7. Разработка системы качества на предприятии сфе-</li> </ol> | 2        |

|              |  |  |  |          |
|--------------|--|--|--|----------|
|              |  |  | ры услуг<br>8. Разработка системы оценки показателей качества туристических услуг  |          |
| 4            |  | Разработка системы качества на предприятии сферы туризма | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержание МС ИСО серии 9000</li> <li>2. Классификация затрат на качество</li> <li>3. Рассмотрение примера менеджмента качества на предприятии, затраты на качество</li> </ol> | 2        |
| <b>Итого</b> |  |  |  | <b>8</b> |

### 5.3 Наименование тем практических занятий, их объем в часах и содержание

Таблица 5.3 – Наименование тем практических занятий, их объем в часах и содержание

| № п/п | № раздела дисциплины  | Тема семинара  | Время, ч |
|-------|---|--|----------|
| 1     | Раздел I<br>Система менеджмента качества                              | Тема 1. Система менеджмента качества<br>1. Терминология управления качеством<br>2. Введение в систему менеджмента качества (памятка для сотрудников предприятия)<br>3. Политика в области качества компании<br>4. Принципы международного стандарта ISO 9000:2000  | 8        |
| 2     |   | Тема 2. Подходы к менеджменту качества<br>1. Реализация принципа «Ориентация на потребителя» в компании.<br>2. Реализация принципа «Лидерство» в компании<br>3. Проблемы руководства в компании<br>4. Процессный подход.<br>5. Системный подход к менеджменту  | 8        |
| 3     | Раздел II<br>Разработка системы качества на предприятии сферы туризма | Тема 3. Планирование и принятие решений<br>1. Мировое отношение к качеству.<br>2. Непрерывное улучшение, постоянное совершенствование<br>3. Подход к принятию решений на основе фактов<br>4. Процесс планирования<br>5. Самооценка фирм<br>6. Конкурентоспособность и качество<br>7. Разработка системы качества на предприятии сферы услуг<br>8. Разработка системы оценки показателей качества туристических услуг | 8        |

|              |  |  |           |
|--------------|--|--|-----------|
| 4            |  | Тема 4. Разработка системы качества на предприятии сферы туризма<br>1. Содержание МС ИСО серии 9000<br>2. Классификация затрат на качество<br>3. Рассмотрение примера менеджмента качества на предприятии, затраты на качество | 8         |
| <b>Итого</b> |  |  | <b>32</b> |

#### 5.4 Распределение трудоёмкости самостоятельной работы по видам работ (с указанием формы обучения)

Таблица 5.4 – Распределение трудоёмкости самостоятельной работы (СР) по видам работ

| №            | Вид работы  | Время, ч | Вид контроля   |
|--------------|---|----------|--|
| 1            | Самостоятельное изучение разделов, переработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям | 50       | Устный опрос, письменный опрос («пятиминутки» по терминам, персоналиям), тестирование                      |
| 2            | Выполнение индивидуальных домашних заданий, рефератов   | 17,4     | Проверка и оценка работ преподавателем, представление реферата в виде доклада, «мини-конференция» по темам |
| 3            | Подготовка экзамену   | 3        | Зачет  |
| <b>Итого</b> |   | 67,4     |  |

## 6 ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

*Таблица 6.1 – Тема, задания, вопросы и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельного изучения*

| № п/п | № раз-дела | Тема   | Вопросы   | Задание                   | Время, ч | Рекомендуемая литература |
|-------|------------|--|---|---------------------------|----------|--------------------------|
| 1     | 1          | Система менеджмента качества   | Политика в области качества компании<br>З1 (ИД-1опк-3)<br>У1(ИД-2опк-3)<br>В1 (ИД-3 опк-3)                      | Конспект<br>Доклад        | 12,5     | 1-3                      |
| 2     | 1          | Система менеджмента качества   | Системный подход к менеджменту<br>З1 (ИД-1опк-3)<br>У1(ИД-2опк-3)<br>В1 (ИД-3 опк-3)                            | Конспект<br>Доклад        | 12,5     | 1-3                      |
| 3     | 2          | Разработка системы качества на предприятии сферы туризма   | Самооценка фирм<br>З1 (ИД-1ук-1) У1 (ИД-1ук-1)<br>В1 (ИД-1ук-1) З1 (ИД-2опк-6)<br>У1 (ИД-2опк-6) В1 (ИД-2опк-6) | конспект                  | 12,5     | 1-3                      |
| 4     | 2          | Разработка системы качества на предприятии сферы туризма   | Классификация затрат на качество<br>З1 (ИД-1опк-3)<br>У1(ИД-2опк-3)<br>В1 (ИД-3 опк-3)                          | Доклад<br>конспект        | 12,5     | 1-3                      |
| 5     | 1,2        | Подготовка к практическим занятиям, повторение лекционного курса, выполнение заданий, написание реферата<br>З1 (ИД-1опк-3)<br>У1(ИД-2опк-3)<br>В1 (ИД-3 опк-3) |   | Опрос,<br>Тест<br>экзамен | 17,4     | 1-3                      |
| 6     | 1,2        | Подготовка к зачету<br>З1 (ИД-1опк-3)<br>У1(ИД-2опк-3)<br>В1 (ИД-3 опк-3)  |   |                           | 3        | 1-3                      |

## 7 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Таблица 7.1 – Образовательные технологии, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

| № раз-дела                     | Вид занятия<br>Лек, Пр. | Используемые технологии и рассматриваемые вопросы  | Вре-мя, ч |
|--------------------------------|-------------------------|--|-----------|
| №1                             | Пр.                     | Система менеджмента качества<br>Кластер «Политика в области качества компании»<br><br>З1 (ИД-1опк-з)<br>У1(ИД-2опк-з)<br>В1 (ИД-3 опк-з)                                   | 1         |
| №1                             | Пр.                     | Системный подход к менеджменту<br>Категориальная таблица «Системный подход к менеджменту»<br><br>З1 (ИД-1опк-з)<br>У1(ИД-2опк-з)<br>В1 (ИД-3 опк-з)                        | 1         |
| № 2                            | Пр.                     | Разработка системы качества на предприятии сферы туризма<br>Диаграмма на тему «Классификация затрат на качество»<br><br>З1 (ИД-1опк-з)<br>У1(ИД-2опк-з)<br>В1 (ИД-3 опк-з) | 2         |
| Всего по практическим занятиям |                         |  | 4         |
| Итого                          |                         |  | 4         |

## 8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Полный комплект материалов, входящих в данный раздел представлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

## 9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения дисциплины

#### 9.1.1 Основная литература по дисциплине

Таблица 9.1.1 – Основная литература по дисциплине

| № п/п | Наименование  | Количество, экз. |                              |
|-------|---|------------------|------------------------------|
|       |   | всего            | в расчете на 100 обучающихся |
| 1     | Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513643">https://urait.ru/bcode/513643</a> | -                | -                            |

#### 9.1.2 Дополнительная литература по дисциплине

Таблица 9.1.2 Дополнительная литература по дисциплине

| № п/п | Наименование   | Количество, экз. |                              |
|-------|--|------------------|------------------------------|
|       |  | всего            | в расчете на 100 обучающихся |
| 2     | Николенко, П. Г. Организация обслуживания в сфере гостеприимства : учебник для вузов / П. Г. Николенко, М. В. Ефремова. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 548 с. — ISBN 978-5-507-48342-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/380714">https://e.lanbook.com/book/380714</a> | -                | -                            |
| 3     | Горбачева, В. В. Экскурсионный менеджмент в туризме : учебное пособие / В. В. Горбачева. — Волгоград : ВГАФК, 2017. — 108 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/158120">https://e.lanbook.com/book/158120</a>   | -                | -                            |

### 9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

| № п/п | Наименование   | Условия доступа   |
|-------|--|---|
| 1     | Электронная библиотека полнотекстовых документов Пензенского ГАУ ( <a href="https://lib.rucont.ru/collection/72">https://lib.rucont.ru/collection/72</a> ) – собственная генерация | Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP  |
| 2     | Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ в рамках Сводного каталога библиотек АПК ( <a href="http://www.cnsb.ru">www.cnsb.ru</a> ) – собственная генерация           | Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств, имеющих выход в Интернет  |
| 3     | Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» ( <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> ) – сторонняя  | Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы   |
| 4     | Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт»» ( <a href="https://lib.rucont.ru/search">https://lib.rucont.ru/search</a> ) - сторонняя                    | Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:   |
| 6     | Электронно- библиотечная система «Agrilib» ( <a href="http://www.ebs.rgazu.ru">www.ebs.rgazu.ru</a> ) - сторонняя  | С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) Регистрационный код: penzgsha1359 (вводить только один раз).  |
| 7     | Образовательная платформа «Юрайт»<br>Электронно-библиотечная система «Юрайт» ( <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> )   | Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет  |
| 8     | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ( <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> ) – сторонняя   | Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов. |
| 9     | Национальная электронная библиотека ( <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> ) - сторонняя  | В электронном читальном зале НБ (ауд. 5202)   |
| 10    |  | С любого компьютера локальной сети  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | База данных POLPRED.COM Обзор СМИ ( <a href="https://polpred.com/news">https://polpred.com/news</a> ) - сторонняя  | университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)                                    |
| 11 | Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) <a href="https://www.uisrussia.msu.ru/">https://www.uisrussia.msu.ru/</a> - сторонняя   | С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) |
| 12 | Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» ( <a href="http://www.consultant.ru/">www.consultant.ru/</a> ) – сторонняя   | В читальных залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля   |
| 13 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» ( <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> ) - сторонняя  | Доступ свободный  |
| 14 | Российское образование. Федеральный портал. Единое окно доступа к образовательным ресурсам ( <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a> ) - сторонняя   | Доступ свободный  |
| 15 | Ресурсы Федерального центра информационно-образовательных ресурсов <a href="http://fcior.edu.ru/">http://fcior.edu.ru/</a> -сторонняя  | Доступ свободный  |
| 16 | Электронные ресурсы Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова ( <a href="http://liblermont.ru/">http://liblermont.ru/</a> ) - сторонняя  | Доступ свободный  |
| 17 | Сводный каталог библиотек России ( <a href="http://skbr21.ru/#/">http://skbr21.ru/#/</a> )- сторонняя  | Доступ свободный  |
| 18 | Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации ( <a href="http://pravo.gov.ru/ips">http://pravo.gov.ru/ips</a> )   | Доступ свободный  |
| 19 | Электронные каталоги и Электронная библиотека Российской национальной библиотеки ( <a href="http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb">http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb</a> ) | Доступ свободный  |

Таблица 9.2.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (редакция от 01.09.2025))

| № п/п | Наименование  | Условия доступа   |
|-------|---|---|
| 1     | Электронная библиотека Пензенского ГАУ ( <a href="https://ebs.pgau.ru/Web">https://ebs.pgau.ru/Web</a> ) - собственная генерация  | Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP.                           |
| 2     | Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ ( <a href="https://ebs.pgau.ru/Web">https://ebs.pgau.ru/Web</a> ) – собственная генерация  | Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет   |
| 3     | Электронный каталог всех видов документов из фондов ЦНСХБ <a href="https://opacg.cnsnb.ru/wlib/">https://opacg.cnsnb.ru/wlib/</a>   | Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК   |
| 4     | Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» ( <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> ) – сторонняя<br>Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через | Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы  |
| 5     | Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт»» ( <a href="https://lib.rucont.ru/search">https://lib.rucont.ru/search</a> ) – сторонняя   | Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:   |
| 6     | Электронно-библиотечная система Znanium ( <a href="https://znanium.ru/">https://znanium.ru/</a> ) – сторонняя   | С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальным ключам доступа  |
| 7     | Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов. ( <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> ) – сторонняя  | Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет  |
| 8     | eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА ( <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a> ) – сторонняя  | Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов |

# 10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

*Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины*

| № п/п | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа   |
|-------|--|---|--|
| 1     | <p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b><br/>440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;<br/>аудитория 3237<br/><i>Кабинет философии</i></p>                                    | <p><b>Специализированная мебель:</b> кафедра, стол преподавательский из 3-х частей, доска из 2-х частей, столы аудиторные 2-х местные, скамьи 2-х местные, столы 3-х местные со скамьей, стул черный, кронштейн, стулья ИЗО.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:</b> плакаты.</p> <p><b>Набор демонстрационного оборудования (стационарный):</b> персональный компьютер, проектор, экран, колонки звуковые.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MSWindows 7 (46298560, 2009);</li> <li>• MSOffice 2010 (61403663, 2013).</li> </ul>   |
| 2     | <p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b><br/><i>Кабинет «История (история России, всеобщая история)»</i><br/>440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;<br/>аудитория 3257</p> | <p><b>Специализированная мебель:</b> стол для заседаний (составной), столы аудиторные двухместные, стол для групповых занятий, стулья мягкие, стол преподавательский однотумбовый, шкафы-витрины, шкафы встроенные, витрины, доска маркерная, трибуна для выступлений переносная.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:</b> телевизор, ноутбук, переносная веб-камера, стенды по истории Пензенской области.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Windows 10 (V9414975, 2021);</li> <li>• MS Office 2019 (V9414975, 2021);</li> <li>• Yandex Browser (GNU Lesser General Public License).</li> </ul> |
| 3     | <p><b>Помещение для самостоятельной работы</b><br/>440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p>  | <p><b>Специализированная мебель:</b> столы читательские, столы компьютерные, стол однотумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок.</p> <p><b>Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программ-</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Windows 7 (46298560, 2009);</li> <li>• MS Office 2010 (61403663, 2013);</li> <li>• Yandex Browser (GNU Lesser General Public Li-</li> </ul>        |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>аудитория 1237<br/> Зал обслуживания<br/> научными ресурсами,<br/> автоматизации<br/> RFID-технологий, ко-<br/> воркинга<br/> Отдел учета и хране-<br/> ния фондов</p> | <p><b>ного обеспечения, в том числе отече-<br/> ственного производства:</b> персональные<br/> компьютеры.<br/> Доступ в электронную информационно-<br/> образовательную среду университета;<br/> Выход в интернет.</p> | <p>sense);<br/> • СПС «Консуль-<br/> тантПлюс» («До-<br/> говор об инфор-<br/> мационной под-<br/> держке» от 03 мая<br/> 2018 года (бес-<br/> срочный)).</p> |
|--|---|--|---|

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины (редакция от 01.09.2025

г.)

| № п/п | Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы   | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа  | Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья                         |
|-------|---|---|--|---|--|
| 1     | <b>Управление качеством туристских услуг</b>            | <p><b>Помещение для самостоятельной работы</b></p> <p>440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 1237</p> <p><i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i></p> <p><i>Отдел учета и хранения фондов</i></p> | <p><b>Специализированная мебель:</b> столы читательские, столы компьютерные, стол однотумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок.</p>  | <p><b>Технические средства обучения, комплект лицензионного программного обеспечения:</b> персональные компьютеры.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MSWindows 7 (46298560, 2009);</li> <li>• MSOffice 2010 (61403663, 2013);</li> <li>• СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).</li> </ul> <p>Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p> <p>Выход в Интернет.</p> | <p>Тактильные таблички, предупреждающие знаки, доступные расширенные входы и пути движения, достаточный уровень освещенности</p> |
| 2     |   | <p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b></p> <p>440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3237</p> <p><i>Кабинет философии</i></p>  | <p><b>Специализированная мебель:</b> кафедра, стол преподавательский из 3-х частей, доска из 2-х частей, столы аудиторные 2-х местные, скамьи 2-х местные, столы 3-х местные со скамьей, стул черный, кронштейн, стулья ИЗО.</p> | <p><b>Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:</b> плакаты.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Windows 7 (46298560, 2009);</li> <li>• MS Office 2010 (61403663, 2013).</li> </ul> <p><b>Набор демонстрационного оборудования (стационарный):</b> персональный компьютер, проектор, экран, колонки звуко-</p>                 | <p>Доступные расширенные входы, достаточный уровень освещенности</p>   |

|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
|   |  |   |  | выс.   |  |
| 3 |  | <p><b>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</b></p> <p>440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30;</p> <p>аудитория 3257</p> <p><i>Кабинет «История (история России, всеобщая история)»</i></p> | <p><b>Специализированная мебель:</b> стол для заседаний (составной), столы аудиторные двухместные, стол для групповых занятий, стулья мягкие, стол преподавательский однотумбовый, шкаф-витрина, шкафы встроенные, витрины, доска маркерная, трибуна для выступлений переносная.</p> | <p><b>Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:</b> телевизор, ноутбук, переносная веб-камера, стенды по истории Пензенской области.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MS Windows 10 (V9414975, 2021);</li> <li>• MS Office 2019 (V9414975, 2021);</li> <li>• Yandex Browser (GNU Lesser General Public License).</li> </ul> | <p>Доступные расширенные входы и пути движения, достаточный уровень освещенности</p> |

## 11 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

### ***11.1 Методические советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины***

Необходимо правильно организовывать время. В данном учебно-методическом комплексе представлено количество часов, которое отводится на те или иные виды аудиторной и самостоятельной работы. Это следует принять за ориентир. Нельзя оставлять подготовку к занятиям на последний момент и сводить ее к беглому прочтению материала лекций. Нужно приучать себя работать с учебниками, справочной (словари, энциклопедии) и периодической (журналы, га-

зеты) литературой. Материал Интернета нужно использовать осторожно, поскольку его качество часто оставляет желать лучшего.

Нельзя сводить подготовку только к выполнению творческих заданий, поскольку они составлены таким образом, что продуктивно их можно выполнить, только подготовив и освоив основной материал. И критерием их оценки будет именно знание основного материала.

Для расширения знаний по дисциплине проводить поиск в различных системах, таких как [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru), [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru), [www.google.ru](http://www.google.ru), [www.yahoo.ru](http://www.yahoo.ru) и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекциях и практических занятиях.

### ***11.2 Методические рекомендации по изучению сложных тем курса***

Уровень сложности тем часто является субъективным понятием и зависит от степени подготовки студента, его готовности и желания учиться, а также от формы подачи материала. Каждую тему необходимо прорабатывать тщательно, не ограничиваясь только прочтением лекционного материала. Тем более, количество часов, отведенных на лекционный курс, не позволять представить весь материал одинаково широко и глубоко. Общими рекомендациями по изучению сложных тем могут быть следующие:

- прочитать лекционный материал внимательно, обращая внимание на сложные моменты, перечитывая их;
- прочитать материал одного из рекомендованных преподавателем учебников по данной теме;
- выписать незнакомые термины и имена и, обратившись за помощью к справочной литературе, расшифровать их в рабочей тетради;
- подготовить материал в соответствии с планом семинарского занятия;
- еще раз просмотреть конспект лекции;
- если тема кажется сложной, вовсе обязательно «нагружать» себя дополнительным заданием в виде реферата или письменной работы за исключением тех заданий, которые преподаватель определяет как общеобязательные;
- вопросы темы, оставшиеся непонятыми, следует задать преподавателю на консультации.

### ***11.3 Методические рекомендации по использованию материалов рабочей программы***

Рабочая программа содержит всю необходимую методическую информацию для студентов, включая тематику лекций и практических занятий, всевозможные формы контроля, а также советы и рекомендации по изучению дисциплины. Студент, готовясь к практическим занятиям контрольной работе и итоговому зачету, может использовать все приведенные здесь варианты заданий, ориентироваться на темы и планы занятий, приведенные в РП. Большинство заданий (темы рефератов, задания для письменных работ) предполагают творческий подход и возможность выбора интересующей темы. Следует внимательно ознакомиться с критериями

оценки, видами контроля и методическими советами по подготовке и оформлению тех или иных форм работы.

#### ***11.4 Методические советы по подготовке к промежуточной и итоговой аттестации***

Промежуточной формой контроля по каждой теме является ответ на тестовые задания. Итоговой формой контроля является зачет. Он проводится в устной форме. Студент готовится к ответу на вопросы билета, как правило, письменно (рекомендуется составить план ответа, выделить основные термины, имена). Преподаватель может задать дополнительные вопросы, как по билету, так и по всей программе курса. К экзамену допускается студент, выполнивший все основные виды работ по дисциплине, отработавший пропуски (в том числе, и по уважительной причине). Студент, пропустивший более 50% занятий, к экзамену не допускается.

Для успешной сдачи экзамена необходима систематическая и ответственная работа в течение всего семестра. В вопросах учтены не только базовые темы, но и темы, вынесенные на самостоятельную подготовку. Непосредственно перед экзаменом необходимо проверить наличие всех конспектов лекций. Лучше использовать один-два источника, рекомендованных преподавателем, чтобы внимание не «рассыпалось» от избытка информации. К тому же, в разных учебниках, как правило, предлагается свое, авторское, видение проблемы.

Нужно рационально распределить время, отведенное для подготовки к экзамену, не оставляя все на последний день.

### ***11.5 Методические советы по работе с тестовым материалом дисциплины***

Тестовые материалы служат итоговой формой контроля по базовым темам. Поэтому для правильного ответа на вопросы следует предварительно внимательно изучить основные термины, определения, имена, классификации, встречающиеся в данной теме. Студент может начать с ответа на любой из вопросов. Как правило, предполагается один правильный вариант ответа. Желательно проработать тестовый материал по теме дома, чтобы на практическом занятии эффективно использовать время. Правильный ответ на тестовые задания означает лишь элементарные знания по той или иной теме. Студенты, претендующие на хорошую или отличную оценку на зачете, должны знать все основные термины и материал лекционного курса.

### ***1.6 Методические рекомендации по выполнению индивидуальных домашних заданий***

По своему желанию студент может выбрать задание для письменной домашней работы по каждой из основных тем курса. Как правило, задания составлены таким образом, чтобы студент мог поразмышлять самостоятельно над наиболее интересными вопросами, вытекающими из той или иной темы. данных работ является именно самостоятельность и творческий подход. Данные задания выполняются от руки в тетрадях для практических занятий и оцениваются дополнительно, следовательно, их выполнение не освобождает от изучения материала основной темы. Ответ на вопрос (ы) излагается произвольно с планом или без него.

Можно рекомендовать такую форму творческого домашнего задания, как составление кроссворда или сканворда с использованием ключевых терминов по теме.

### ***11.7 Методические указания по подготовке к контрольным работам и выполнению рефератов***

Реферат представляет из себя самостоятельно переработанный материал по заданной теме, который должен быть четко структурирован. Для этого студент подбирает литературу по теме. Проконсультироваться по вопросам подбора литературы, степени охвата темы и т.д. можно с преподавателем в дни консультаций или в отведенное для этого время на практических занятиях. После прочтения необходимых источников, включая статьи в периодических изданиях, рекомендуется составить план реферата. Желательно, чтобы он был сложным (т.е. включал пункты и подпункты). Обязательно наличие вводной и заключительной частей. Реферат должен содержать анализ проблемы и выводы, сделанные студентом как по ходу изложения, так и в заключительной части.

Объем реферата составляет 8-10 (не более 15) страниц основного текста. Страницы нумеруются. Оформление внутри реферата должно быть единообразным. Для компьютерного варианта рекомендуется использование следующих па-

раметров: шрифт TimesNewRoman, размер 14-й, интервал полупеторный, выравнивание по ширине, поля (слева 3, справа 1,5, сверху и снизу 2 см), каждый новый раздел начинается с новой страницы, подпункты на новую страницу не переносятся.

Реферат сдается на кафедру философии, истории и иностранных языков в рукописном, напечатанном или электронном (на диске) виде. Требования к оформлению сохраняются для электронного варианта. Преподаватель обязан проверить его в течение недели после сдачи.

Список литературы должен содержать не менее 5 источников (включая интернет-ресурсы, которые обязательно указываются в списке). Оформление списка должно соответствовать ГОСТу. Источники располагаются в алфавитном порядке. Обязательно оформлять ссылки на цитируемые источники в тексте реферата следующим образом: [1, 65] – первая цифра означает номер источника в списке, вторая – номер цитируемой страницы. Цитаты в тексте заключаются в кавычки.

Рекомендации по выполнению контрольных работ на заочном отделении в общем не отличаются от таковых при выполнении реферата. Тему и примерный план студент-заочник получает на кафедре. План и список литературы по желанию студента может быть расширен. Объем работы составляет 10-15 листов формата А4 основного текста в случае выполнения работы на компьютере и 12-15 страниц в школьной тетради в клетку (заполненных с обеих сторон через клетку). В остальном см. рекомендации выше.

## 12 СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

### А

**Авиаброкер** - имеющая непосредственное отношение либо к туристическому бизнесу, либо к рынку авиаперевозок организация, занимающаяся фрахтованием воздушных судов у авиакомпаний, с целью последующей оптовой перепродажи (как программы полностью, так и блоками мест) туристическим операторам.

**Авиатариф** - стоимость перевозки одного пассажира на самолете на определенное расстояние. В международных перевозках различают индивидуальные, групповые, обычные и специальные авиатарифы.

**Агентские тарифы** - цены на услуги, предлагаемые для реализации турагенту и выражающиеся в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

**Агѐнтский договѐр** — это договор, по которому одна сторона — агѐнт — обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны — принципал — юридические и иные действия от своего имени, но за сѐт главной стороны либо от имени и за сѐт главной стороны.

**А-ля карт** - метод обслуживания в ресторанах (кафе), при котором предполагается индивидуальное обслуживание постояльцев по системе заказного меню.

**Английский завтрак** - полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.

**Американский план\*** — такой метод расчета оплат за номер в отеле, когда в цену включены услуга по предоставлению комнаты и 3—разовое питание (пансион) или 2—разовое: завтрак + обед или завтрак + ужин (полупансион).

**Аннуляция** — отмена туристической поездки.

**Апартаменты** - тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виду современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера).

**Апарт-отель** - гостиница, номера в которой состоят из апартаментов.

**Апгрейд** - предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.

**Ассѐстанс** (от фр. *Assistance* — помощь) — услуги, оказываемые выехавшим за рубеж туристам в соответствии с условиями договора страхования. Данные услуги предоставляются при наступлении страхового случая в натуральной форме или в виде денежных средств через медицинское, финансовое и техническое содействие.

**Аутгоинговый туроператор** - туроператор, который специализируется на разработке, продвижении и реализации выездных международных туров, то есть путешествий граждан своей страны за ее пределы.

### Б

**Багажная квитанция** - оформляемый авиакомпанией и выдаваемый пассажиру при регистрации багажа официальный документ, подтверждающий, что авиакомпания берет на себя перевозку этого багажа и выдачу его пассажиру по окончании перевозки. **Басбой** — младший служащий ресторана, бара (разлив воды, уборка столов, пепельниц и т. Д.).

**Безотзывное бронирование**— это пролонгируемое бронирование, при котором туроператор имеет возможность перенести на более поздний срок даты заезда без уплаты hotel'еру штрафных санкций.

**Безвозвратное квотирование** - обязательства туроператора и средства размещения, согласно которым средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты, независи-

мо от фактического количества размещенных туристов, а объект размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг без права остановки продажи.

**Беллмэн** — служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.

**Береговое обслуживание** - совокупность услуг (экскурсий, театральных представлений и т.д.), предоставляемых участнику круиза в портах захода круизного судна в период его стоянки.

**Бермудский план\*** — метод предоставления гостиничных услуг, при котором цена включает завтрак и комнату.

**Беспошлинный ввоз** - пропуск для перевоза через таможенную границу соответствующей страны товаров без обложения их ввозными пошлинами. Обычно беспошлинно пропускаются предметы личного обихода в разумных пределах.

**Бизнес—тур** — тип путешествия, который необходим деловым людям и, возможно, требующий особого сервиса, например комнату для переговоров, услуг секретарей.

**Блок мест** - аренда определенного количества мест на одном или нескольких регулярных или чартерных рейсах, либо аренда определенного количества номеров в местах размещения на определенный период времени. Материальную ответственность за продажу таких мест несет туристический оператор.

**Блок-чартер** - аренда определенной части транспортного средства на один или несколько регулярных рейсов.

**Бонусная система авиакомпаний** - система премий для клиентов конкретной авиакомпании за достижение установленных показателей числа продолжительности полетов, летных часов и т.д.

**Ботель** — небольшая гостиница на воде, отель на корабле, в качестве которого используется морское судно

**Бронирование** - предварительное закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату.

**Бунгало** — отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах.

**Бюро обслуживания** - бюро в гостинице, осуществляющее разнообразный информационный сервис, валютно-финансовые операции, обеспечение его транспортными билетами

## **В**

**Ваучер (туристическая или маршрут)** — документ, на основании которого предоставляется обслуживание иностранным туристам и производятся расчеты с фирмами.

**Виза** — специальное разрешение соответствующих органов иностранного правительства на въезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

**Виза туристическая** - разрешение соответствующих органов иностранного государства, дающее право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего визу с целью туризма и отдыха.

**Ворк-шоп (work-shop)** - мероприятие для профессионалов туристического (или любого другого) бизнеса, на которых происходит презентация программ с одновременным обучением, тренингами, обменом информацией и опытом работы. Способ стимулирования туристических агентств.

**Время закрытия дня\*** — произвольно выбранный менеджером отеля час, когда заканчивается один день и начинается другой.

**Все включено (all inclusive)** - система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система max inclusive, когда пере-

чень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д.

**Встреча и проводы** - набор услуг (помощь переводчика, поднос багажа, автотранспорт), предоставляемых туристам при их доставке с ж/д вокзала, из аэро- или морского порта в гостиницу и обратно.

**Высокий сезон** - самое популярное время года для поездок (путешествий), период наибольшей деятельной активности в туризме, период наиболее высоких тарифов на туристические услуги.

## Г

**Гид** — специалист по проведению экскурсий с туристами, имеющий на это лицензию.

**горничная** — уборка гостиничных номеров;

**Горячий лист** — лист со сведениями о потерянных или украденных кредитных картах, который рассылается в отели и другие организации, где используются кредитные карты.

**Гостиница, отель** (от фр. *Hotel*) — средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум — заправка постелей, уборка номера и санузда). Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Историческое название недорогой гостиницы в россии — *постоялый двор*.

**Гостиничная цепь** — одна из цепочных, франшизных или других гостиничных систем, члены которой пользуются особыми привилегиями, особенно в национальной системе бронирования.

**Гостевой чек** — квитанция, предъявляемая хозяину ресторана или бара, часто используется как часть ваучера.

**Группа туристов** - группа лиц, путешествующих вместе, прибывающих и убывающих в одно и то же время, на одинаковых условиях и являющихся для турагента и гостиницы отдельной единицей. По международным нормам группа должна состоять из 15 и более человек, однако, иногда, группой могут считаться и 7-10 человек.

**Групповой инклюзивный тур** — тур, включающий авиа— и наземное обслуживание не менее 15 человек.

## Д

**Дайвинг** - подводное погружение с аквалангом.

**Дата снятия брони\*** — дата, когда невостребованная забронированная комната поступает в основную продажу.

**Декларация таможенная** — документ, выдаваемый таможенными службами, содержащий сведения о багаже, наличии валюты у туриста и заполняемый туристом при пересечении границы.

**Де люкс (de luxe)** - роскошный тип отеля (номера в отеле), ресторана, и т.п.

**День заезда** - дата прибытия туриста в место размещения.

**День отъезда** - дата выезда туриста из места размещения.

**Деньги карманные** — сумма денег, предназначенная для оплаты мелких расходов туристов и определенная в соответствии с существующими в стране правилами.

**Дневная норма** — ограниченная цена для размещения не более чем на ночь или на день.

**Договор на туристское обслуживание** - соглашение между туроператором или турагентом и туристом по возмездному оказанию туристских услуг;

**Договор франшизы** — договор о передаче прав и привилегий производителя туристических услуг на их реализацию (сбыт). Предусматривает использование торговой марки франшизодателя как гарантии качества услуг.

**документы проездные групповые** — транспортные бумаги, оформленные на группу туристов и подтверждающие право группы на проезд в данном транспорте (билеты, турпутевки с отрывным талоном и др.).

**Дополнительные услуги** - перечень и объем услуг, превышающие объем и перечень приобретенных основных услуг, и оплачиваемых туристами дополнительно, в месте потребления данных услуг.

**Дорожный чек** - банковское платежное средство, которое может быть обменено на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему курсу. Банки, выдающие дорожные чеки, гарантируют полный возврат денег в случае утери этих чеков в результате кражи, уничтожения и т.п.

**Дьюти-фри (duty free)** - система беспошлинной торговли в аэропортах, на бортах самолетов, паромах и других транспортных средств, или в отдельных местах посещения иностранцев (как правило, сигареты, вино, парфюмерия и сувениры).

## **Е**

**Евролайн** - международная ассоциация перевозчиков, объединяющая 35 крупных европейских автобусных компаний. Система евролайн соединяет между собой 21 крупнейший город европы. При использовании специального проездного билета евролайн-пас можно получать значительные скидки в течение от 30 до 60 дней на пассажирские автобусные рейсы по европе без возрастных ограничений.

**Европейский план\*** — гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания).

## **Ж**

**Железнодорожный круиз** - железнодорожная туристская поездка в течение нескольких дней по круговому маршруту с использованием поезда не только для передвижения, но и для предоставления туристам размещения, питания и т.д. С остановками по маршруту для проведения экскурсий.

## **З**

**Замкнутый круговой маршрут** - круговой маршрут с транспортировкой пассажиров до места назначения и обратно одним и тем же видом транспорта.

**Зеленный коридор** - место пересечения границы для провоза вещей, не подлежащих обязательному таможенному декларированию.

## **И**

**Имидж** — благоприятное или неблагоприятное восприятие потребителем определенной фирмы, а также ее товаров на рынке. Рассматривается как цель работы по маркетингу.

**Индивидуальный тур** - тур с определенным набором туруслуг, заказанный клиентом (или небольшой группой) по своему усмотрению, включая размещение, питание, трансфер, экскурсионную и развлекательную программу.

**Индивидуальные туристы** - туристы, путешествующие по индивидуально организованной программе пребывания, и, как правило, не пользующиеся групповыми скидками и льготами.

**Инклюзивный тур** — основной вид индивидуального или группового тура. Как правило, представляет собой жестко спланированную по маршруту, времени, сроку, набору и качеству услуг поездку, которая продается потребителю как неразделимый на элементы товар по общей цене, обычно включающий в себя стоимость как обслуживания, так и проезда по маршруту.

**инсайдинговый туроператор** - туроператор, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт — то есть туры по территории своей страны для своих сограждан.

**Инструктор туризма** - профессионально подготовленное физическое лицо, имеющее соответствующую квалификацию и опыт прохождения туристских маршрутов.

**Интер-райл** - система проездных билетов на железнодорожном транспорте, позволяющая в течение определенного срока действия ездить внутри зоны билета без ограничений.

**Инфотур** - бесплатный или льготный тур, организуемый для сотрудников турагентств и (или) сотрудников авиакомпаний с целью их ознакомления с определенными туристическими маршрутами и центрами.

**Информационный чек\*** — алфавитный листок, где зарегистрированные гости записаны соответственно номерам комнат.

**Инфраструктура** — дороги, стоянки для автомобилей: дренаж сточных вод, канализация, водопровод, электричество — все необходимое для полноценного проживания на данной территории. Эксплуатируется туристами и местными жителями. По своему развитию должна обгонять развитие суперструктуры.

## К

**Караванинг** — автомобильный туризм, путешествие с проживанием в автодомах или автоприцепах. Караванинг является одним из самых популярных видов автомобильного туризма для жителей европы и сша.

**Караванный туризм** — вид автотуризма, при котором в качестве средства размещения используется самоходный или прицепляемый к автомобилю фургон (караван).

**Каботажная цена** — сниженная цена для жителей определенной страны, путешествующих внутри этой страны.

**Кайонинг** - спуск по горным рекам и водопадам в гидрокостюмах без применения плавательных средств.

**Карта прибытия** — бланк, заполняемый туристом по прибытию в другую страну и предъявляемый на пограничном кпп.

**Каталог туроператора** — информационно—рекламный проспект туроператора, содержащий подробную характеристику его инклюзивных туров.

**Квота** - количество номеров, выделяемых местом размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период.

**Кейтеринг** - выездной ресторан, или услуга предоставления питания и напитков с доставкой в указанное место.

**Кемпер** - турист, путешествующий на автотранспорте и пользующийся кемпингом.

**Кемпинг** — лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности или в зоне отдыха (летние домики, палатки, имеющие элементарные удобства).

**Класс** - разряд пассажирских железнодорожных вагонов, кают на теплоходах, мест на самолетах, устанавливаемый в зависимости от степени удобств, предоставляемых пассажирам (туристам).

**Клубный отель** - отель высокого класса обслуживания, представляющий своим постояльцам все возможные услуги с ограниченным доступом на территорию третьих лиц, для посещения которого может требоваться наличие специальной членской карты.

**Комбинированный билет** - билет на поездку с использованием двух и более транспортных средств (например, самолет-теплоход, поезд-автобус и т.д.)

**Коммерческий отель** — отель, снабженный всем необходимым для гостей— бизнесменов.

**Коммерческая норма\*** — пониженная ставка для постоянного клиента, в котором заинтересован отель, для занятости номеров отеля.



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Пензенский государственный аграрный университет»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ И**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки  
**43.04.02 Туризм**

Направленность (профиль) программы  
**Туристско-экскурсионное проектирование**

Квалификация  
«Магистр»

Форма обучения – очная

Пенза – 2024

# 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения

*Таблица 1.1 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения по дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»*

| № пп | Код и наименование компетенции   | Код индикатора достижения компетенции | Наименование индикатора достижения компетенции  | Код планируемого результата обучения | Этапы формирования компетенции  |
|------|--|---------------------------------------|---|--------------------------------------|---|
| 1    | ОПК-3 - способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма | <b>ИД-1</b> опк-3                     | Знать: методику разработки и внедрения системы управления качеством в соответствии с международными стандартами   | З1 (ИД-1опк-3)                       | Знать: национальные и международные стандарты качества  |
| 2    |  | <b>ИД-2</b> опк-3                     | Уметь: оценить качество туристских услуг с учетом мнения потребителей   | У1(ИД-2опк-3)                        | Уметь: оценивать 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 |
| 3    |  | <b>ИД-3</b> опк-3                     | Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством туристских услуг в деятельность предприятия | В1 (ИД-3 опк-3)                      | Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством на предприятиях сферы туризма   |

## 2 Оценочные материалы по дисциплине «Управление качеством туристских услуг и обслуживания»

### 2.1 Оценочные материалы тестового типа

Таблица 2.1 – Задания тестового типа

| № п/п   | Текст задания   | Варианты ответов   | Правильный ответ | Код компетенции | Семестр |
|---|---|--|------------------|-----------------|---------|
| <b>1. Задание закрытого типа на установление соответствия</b>   |   |  |                  |                 |         |
| Инструкция (сценарий выполнения):   |   |  |                  |                 |         |
| 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.  |   |  |                  |                 |         |
| 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. |   |  |                  |                 |         |
| 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.  |   |  |                  |                 |         |
| 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) варианты ответа (например, А1 или Б4)  |   |  |                  |                 |         |
| 1.  | Установите соответствие между элементами стратегического управления и их определениями<br>А. Миссия<br>Б. Цели<br>В. Задачи<br>Г. Контроль и оценка | 1. Конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени результаты<br>2. Общее предназначение и смысл существования организации<br>3. Конкретные действия и мероприятия, необходимые для достижения поставленных целей<br>4. Определение ключевых показателей эффективности, позволяющих отслеживать прогресс в реализации стратегии | А2Б1В3Г4         | ОПК-3           | 3       |

|    |   |   |          |       |   |
|----|---|---|----------|-------|---|
| 2. | <p>Установите соответствие между:</p> <p>А. Делегирование<br/> Б. Координация<br/> В. Коммуникация<br/> Г. Мотивация</p>  | <p>1. Передача полномочий и ответственности от руководителя подчиненному<br/> 2. Процесс обеспечения согласованности действий различных подразделений и сотрудников<br/> 3. Процесс общения и обмена информацией между участниками управления<br/> 4. Создание условий, стимулирующих членов команды к эффективному выполнению своих обязанностей</p> | A1B2B3Г4 | ОПК-3 | 3 |
| 3. | <p>Установите соответствие между видами управления и их характеристиками.</p> <p>А. Стратегическое управление<br/> Б. Тактическое управление<br/> В. Оперативное управление<br/> Г. Управление персоналом</p> | <p>1. Управление текущими операциями и ресурсами в рамках установленных целей.<br/> 2. Управление, направленное на долгосрочные цели и общую конкурентоспособность компании.<br/> 3. Управление, направленное на краткосрочные цели и ежедневную деятельность компании<br/> 4. Управление человеческими ресурсами организации</p>                     | A2B3B1Г4 | ОПК-3 | 3 |
| 4. | <p>Установите соответствие между концепциями управления и их определениями</p> <p>А. Децентрализация<br/> Б. Делегирование полномочий<br/> В. Централизация<br/> Г. Стратегическое управление</p>             | <p>1. Процесс сосредоточения полномочий в руках одного руководителя<br/> 2. Процесс распределения полномочий между различными уровнями управления<br/> 3. Передача части полномочий и ответственности от руководителя подчиненному<br/> 4. Разработка и реализация долгосрочных планов для достижения конкурентных преимуществ.</p>                   | A2B3B1Г4 | ОПК-3 | 3 |

|    |   |   |          |       |   |
|----|---|---|----------|-------|---|
| 5. | Установите соответствие между элементами организационной культуры и их описаниями<br>А. Организационная культура<br>Б. Микроклимат<br>В. Корпоративная этика<br>Г. Традиции | 1. Совокупность моральных принципов и норм, которыми руководствуется организация в своей деятельности<br>2. Психологическая атмосфера в коллективе, влияющая на отношения между сотрудниками<br>3. Совокупность ценностей, убеждений и норм, разделяемых сотрудниками организации<br>4. Устоявшиеся обычаи и ритуалы, которые разделяются членами организации | A3B2B1Г4 | ОПК-3 | 3 |
| 6. | Установите соответствие между этапами контроля и их описаниями<br>А. Мониторинг<br>Б. Оценка<br>В. Корректировка<br>Г. Аудит  | 1. Процесс определения степени достижения целей и выявления отклонений от плана.<br>2. Процесс постоянного наблюдения за ходом выполнения плана<br>3. Процесс внесения изменений в план для устранения выявленных отклонений и улучшения результатов.<br>4. Подтверждение достоверности финансовой отчетности   | A2B1B3Г4 | ОПК-3 | 3 |

## 2. Задание закрытого типа на установление последовательности

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135)

|    |   |  |      |       |   |
|----|---|--|------|-------|---|
| 1. | Установите последовательность этапов работы с клиентом в турфирме | 1. Завершение обслуживания<br>2. Установление контакта<br>3. Выявление потребностей<br>4. Предложение тура | 2341 | ОПК-3 | 3 |
|----|---|--|------|-------|---|

|    |   |   |      |       |   |
|----|---|---|------|-------|---|
| 2. | Установите последовательность этапов процесса управления конфликтом | 1. Оценка последствий<br>2. Выявление конфликта<br>3. Разрешение конфликта<br>4. Анализ причин                            | 2431 | ОПК-3 | 3 |
| 3. | Установите последовательность этапов процесса управления качеством  | 1. Установка стандартов качества<br>2. Контроль качества<br>3. Анализ отклонений<br>4. Корректирующие действия            | 1234 | ОПК-3 | 3 |
| 4. | Установите последовательность этапов процесса найма персонала       | 1. Отбор кандидатов<br>2. Поиск кандидатов<br>3. Адаптация персонала<br>4. Проведение собеседования                       | 2143 | ОПК-3 | 3 |
| 5. | Установите последовательность этапов процесса обучения персонала    | 1. Оценка потребности в обучении<br>2. Проведение обучения<br>3. Оценка эффективности<br>4. Разработка программы обучения | 1423 | ОПК-3 | 3 |
| 6. | Установите последовательность этапов процесса формирования команды  | 1. Определение ролей<br>2. Подбор участников<br>3. Сплочение команды<br>4. Постановка целей                               | 4123 | ОПК-3 | 3 |

### 3. Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ

|    |   |  |                            |       |   |
|----|---|--|----------------------------|-------|---|
| 1. | В чем заключается роль персонала в обеспечении качества туристских услуг? |  | взаимодействие с клиентами | ОПК-3 | 3 |
|----|---|--|----------------------------|-------|---|

|  |   |  |  |       |   |
|--|---|--|--|-------|---|
| 2.   | Опишите, что такое туроператорская деятельность.                          |  | туроператорская деятельность – это формирование, продвижение и реализация турпродуктов.                    | ОПК-3 | 3 |
| 3.   | Что такое турагентская деятельность и ее роль в туризме?                  |  | турагентская деятельность – это посредничество между туроператорами и туристами.                           | ОПК-3 | 3 |
| 4.   | Как создать эффективную команду в турфирме?                               |  | Важно: правильно подбирать персонал с необходимыми навыками, распределять роли, стимулировать сотрудников. | ОПК-3 | 3 |
| 5.   | Какие методы мотивации персонала наиболее эффективны в туризме?           |  | наиболее эффективна материальная мотивация   | ОПК-3 | 3 |
| 6.   | Какие критерии выбора поставщиков в туризме?                              |  | цена, качество предоставляемых услуг   | ОПК-3 | 3 |
| <b>4. Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание....., дополнить предложенное</b> |   |  |  |       |   |
| Инструкция (сценарий выполнения):  |   |  |  |       |   |
| 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.  |   |  |  |       |   |
| 2. Продумать логику и полноту ответа.  |   |  |  |       |   |
| 3. Записать ответ в виде термина, словосочетания ....., дополнить предложенное                                   |   |  |  |       |   |
| 1.   | Специалист по продвижению и продаже туров – это _____ по продажам         |  | менеджер   | ОПК-3 | 3 |
| 2.   | Специалист, занимающийся бронированием услуг – это _____ по бронированию. |  | менеджер   | ОПК-3 | 3 |

|    |  |  |              |       |   |
|----|--|--|--------------|-------|---|
| 3. | Специалист, разрабатывающий маркетинговую стратегию – это менеджер по _____. |  | маркетингу   | ОПК-3 | 3 |
| 4. | Определение целей и стратегий – это функция _____ в менеджменте.             |  | планирования | ОПК-3 | 3 |
| 5. | Формирование структуры управления – это функция _____ в менеджменте.         |  | организации  | ОПК-3 | 3 |
| 6. | Оценка результатов деятельности – это функция _____ в менеджменте.           |  | контроля     | ОПК-3 | 3 |

**5. Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора**

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать номер правильного ответа или номера правильных ответов без пробелов и запятых (в зависимости от задания) и дать обоснование, используя четкие компактные формулировки.

|    |   |  |   |       |   |
|----|---|--|---|-------|---|
| 1. | Какой из перечисленных элементов НЕ входит в функции менеджмента? | 1. Планирование<br>2. Организация<br>3. Мотивация<br>4. Уклонение от ответственности | 4<br>Обоснование:<br>Уклонение от ответственности не входит в функции менеджмента | ОПК-3 | 3 |
|----|---|--|---|-------|---|

|    |  |   |  |       |   |
|----|--|---|--|-------|---|
| 2. | Что такое стратегическое планирование в туризме?   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка ежедневного расписания для сотрудников</li> <li>2. Определение долгосрочных целей и способов их достижения</li> <li>3. Управление текущими операциями</li> <li>4. Решение краткосрочных проблем</li> </ol> | <p>2</p> <p>Обоснование:<br/>Стратегическое планирование – это определение долгосрочных целей и способов их достижения</p> | ОПК-3 | 3 |
| 3. | Какая из перечисленных организационных структур наиболее подходит для небольшого туристического агентства? | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Линейная структура</li> <li>2. Матричная структура</li> <li>3. Функциональная структура</li> <li>4. Дивизиональная структура</li> </ol>   | <p>1.</p> <p>Обоснование:<br/>Линейная структура подходит для небольшого туристического агентства</p>                      | ОПК-3 | 3 |
| 4. | Какая форма управления персоналом направлена на развитие профессиональных навыков сотрудников?             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мотивация персонала</li> <li>2. Оценка персонала</li> <li>3. Обучение и развитие персонала</li> <li>4. Набор персонала</li> </ol>   | <p>3</p> <p>Обоснование:<br/>На развитие профессиональных навыков сотрудников направлено обучение и развитие персонала</p> | ОПК-3 | 3 |
| 5. | Что относится к задачам управления персоналом в туризме?   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Увеличение цен на туры</li> <li>2. Оптимизация структуры персонала</li> <li>3. Сокращение расходов на обучение</li> <li>4. Увеличение рабочего времени</li> </ol>   | <p>2</p> <p>Обоснование:<br/>Управление персоналом направлено на оптимизацию структуры персонала</p>                       | ОПК-3 | 3 |
| 6. | Какие основные компоненты включает в себя процесс управления качеством в туризме?                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование, контроль, улучшение</li> <li>2. Продажа, реклама, продвижение</li> <li>3. Набор персонала, обучение, мотивация</li> <li>4. Финансирование, бюджетирование, отчетность</li> </ol>                        | <p>1</p> <p>Обоснование:<br/>Основные этапы управления качеством – это планирование, контроль и улучшение процессов</p>    | ОПК-3 | 3 |

## **2.2 Оценочные материалы для текущего контроля**

Текущий контроль успеваемости является обязательной частью внутренней системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы. Текущий контроль успеваемости проводится в рамках изучения дисциплины в течение семестра. Виды оценочных материалов, формы контроля, темы и график определяется педагогическим работником.

## **2.3 Типовые вопросы для промежуточной аттестации**

**Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по оценке освоения компетенции ОПК-3 (3 семестр)**

1. Терминология управления качеством
2. Введение в систему менеджмента качества (памятка для сотрудников предприятия)
3. Политика в области качества компании
4. Принципы международного стандарта ISO 9000:2000
5. Реализация принципа «Ориентация на потребителя» в компании.
6. Реализация принципа «Лидерство» в компании
7. Проблемы руководства в компании
8. Процессный подход.
9. Системный подход к менеджменту
10. Мировое отношение к качеству.
11. Непрерывное улучшение, постоянное совершенствование
12. Подход к принятию решений на основе фактов
13. Процесс планирования
14. Самооценка фирм
15. Конкурентоспособность и качество
16. Разработка системы качества на предприятии сферы услуг
17. Разработка системы оценки показателей качества туристических услуг
18. Содержание МС ИСО серии 9000
19. Классификация затрат на качество
20. Рассмотрение примера менеджмента качества на предприятии, затраты на качество