



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)**

**ОСИПОВА Ю.В.**

**Методические указания для самостоятельной работы**

**по дисциплине**

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИЗМЕ»**

**для студентов бакалавров очной и заочной форм обучения  
направления 43.03.02 «Туризм» и магистров направления 43.04.02  
«Туризм»**

**РОСТОВ-НА-ДОНУ**

**2022**

УДК 338.48

ББК 65.43

Автор-составитель: Осипова Ю.В. Управление качеством в туризме.

Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине. – Ростов-на-Дону, 2022., – 18 с.

Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и предназначено для студентов бакалавров очной и заочной форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» и магистров направления 43.04.02 «Туризм».

Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине включают содержание и основные разделы, задания семинарско-практических занятий, вопросы к зачету, задания для студентов очной и заочной форм обучения. Приведен список литературы, необходимой при самостоятельном изучении предмета.

Рецензенты:

Кандидат экономических наук, доцент кафедры туризма Высшей школы бизнеса ЮФУ Григоренко Татьяна Николаевна.

Директор ООО туристский оператор «Пегас Ростов-Дон» Чиханацкая Илона Владимировна

ДГТУ Ю.В. Осипова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>Содержание и основные разделы дисциплины</b>	<b>4</b>
<b>Самостоятельная работа для студентов очного отделения</b>	<b>5</b>
<b>Самостоятельная работа для студентов заочного отделения</b>	<b>9</b>
<b>Примерная тематика курсовых работ</b>	<b>15</b>
<b>Вопросы к экзамену</b>	<b>21</b>
<b>Список использованных источников</b>	<b>24</b>
<b>Рекомендуемые информационные «интернет» ресурсы для самостоятельной работы</b>	<b>26</b>
<b>Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность в туризме</b>	<b>27</b>
<b>Словарь основных туристских терминов и понятий</b>	<b>29</b>

## **СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Основные понятия и определения в области управления качеством в туризме. Туристский продукт и его структура. Поставщики услуг. Объекты размещения (гостиницы и иные средства размещения). Транспортные компании и трансферные организации. Объекты санаторно-курортного лечения и отдыха. Объекты общественного питания. Объекты и средства развлечения. Экскурсионные предприятия. Объекты познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения. Особенности развития и функционирования объектов размещения. Особенности российского туристского продукта. Виды предлагаемых и реализуемых программ в области поддержки и развития туризма РФ.

Создание привлекательного туристского продукта. Основные параметры и условия, формирующие образ территорий, привлекательный для организации туризма (безопасность, уровень сервиса, насыщенность туристскими объектами, состояние объектов, состояние инфраструктуры).

Классификация методов управления качеством. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Система менеджмента качества. Управление качеством в туризме, как специализированный вид управленческой деятельности.

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ


*Контроль знаний для студентов **очной** формы обучения:*

1. Выполнение презентации на тему «Поставщики услуг в туристской индустрии на примере средств размещения».
2. Выполнение итоговой контрольной работы (согласно учебного рабочего плана).
3. Подготовка к зачетным вопросам.

### ЗАДАНИЕ 1.

**Презентация на тему: «ПОСТАВЩИКИ УСЛУГ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ НА ПРИМЕРЕ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ»**

**Задание:**

**В компьютерной программе «Power Point»  выполнить презентацию по вопросам:**

**1. Пользуясь Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дать определение понятиям:**

- «Туризм»;
- «Туристские ресурсы»;
- «Туристская индустрия»;
- «Туристский продукт»;
- «Формирование туристского продукта»;
- «Реализация туристского продукта»;
- «Средство размещения».

**2. Пользуясь ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества» дать определение понятиям:**

- «Качество»;

– «Система менеджмента качества»;

**3. По средствам массовой информации выбрать средство размещения, работающее на Ростовском туристском рынке, изучить и представить характеристику его деятельности согласно плана:**

1. Наименование средства размещения.
2. Адрес официального сайта в сети Интернет.
3. Место нахождения средства размещения (адрес, соседние здания).
4. Учредители (владельцы) средства размещения.
5. Генеральный директор, управляющий средствами размещения.
6. Вид организации (ИП, ООО) и экономической деятельности по ОКВЭД.
7. Классификация средства размещения.
8. Территория средства размещения.
9. Экстерьер средства размещения.
10. Интерьер средства размещения.
11. Общественная часть средства размещения:
  - помещения приемно-вестибюльной группы;
  - предприятия бытового обслуживания;
  - предприятия общественного питания;
  - помещения для организации досуга;
  - помещения спортивно-оздоровительного обслуживания;
  - служебно-бытовые помещения;
  - технические помещения.
12. Жилая часть средства размещения:
  - номерной фонд;
  - вспомогательные помещения;
  - комната горничных;
  - комната для хранения инвентаря;
  - бельевая для чистого белья;
  - бельевая для грязного белья;
  - санузел и душ для персонала;
  - помещения для мусороприемника;

- комната официантов;
- комната для глажения одежды.

13. Услуги предоставляемые средством размещения:

- основные;
- дополнительные.

14. Оценка рейтинга и отзывы гостей средства размещения на сайтах интернет-бронирования (booking.com, ostrovok.ru, trivago.ru, hotels.ru и т.д.).

## **ЗАДАНИЕ 2.**

### **Итоговая контрольная работа**

**(Студент выполняет один из вариантов по последней цифре номера зачетной книжки. Каждый вариант состоит из 3-х заданий.)**

#### **Вариант №1**

1. Качество, показатели качества и методы их определения.
2. Механизм восприятия и оценки качества, получаемого туристом обслуживания.
3. Использование «петли качества» на предприятиях туризма.

#### **Вариант №2**

1. Параметры качества туристской услуги.
2. Уровень качества продукции услуг: сущность, направление, виды, показатели, значение.
3. Проектирование туристского продукта как элемент системы качества.

#### **Вариант №3**

1. Отечественный опыт управления качеством.

2. Унификация продукции и услуг: сущность, направление, виды, показатели, значение.
3. Основные элементы системы качества ИСО 9000.

#### **Вариант №4**

1. Факторы, определяющие качество туристской услуги.
2. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством в туризме.
3. Основные тенденции в проектировании туристских услуг.

#### **Вариант №5**

1. Этапы процесса контроля качества услуг в туризме и гостеприимстве.
2. Системы качества в туризме.
3. Состав и предметное содержание фаз непрерывного цикла обучения персонала при переходе к менеджменту всеобщего качества.

#### **Вариант №6**

1. Цели, методы и принципы государственного регулирования туристской деятельности.
2. Суть сертификации продукции и систем качества.
3. Управление качеством в ИСО 9000. концептуальные проблемы стандартов ИСО 9000.

#### **Вариант №7**

1. Сущность менеджмента качества в туризме.
2. Государственная защита прав потребителей.
3. Нормативно-регулирующие и юридические аспекты проектирования услуги в туризме.

#### **Вариант №8**



1. Нормативно-правовая база в сфере туризма как гарантия качества туристского обслуживания.
2. Этапы разработки документов системы качества.
3. Цель централизованной программы поэтапного снижения уровня несоответствий в туризме и гостеприимстве.

### **Вариант №9**

1. Механизм формирования восприятия туристом получаемого обслуживания.
2. Оценка качества обслуживания.
3. Функция управления качеством на туристском предприятии.

### **Вариант №10**

1. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
2. Суть обязательной и добровольной сертификации в туризме.
3. Средства измерения качества в туризме.

## **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ**

*Контроль знаний для студентов заочной формы обучения:*

1. Выполнение презентации на тему «Специфика туроператорской деятельности».
2. Выполнение итоговой контрольной или курсовой работы (согласно учебного рабочего плана).
3. Подготовка к зачетным и экзаменационным вопросам.

### **ЗАДАНИЕ 1.**

**Презентация на тему: «СПЕЦИФИКА ТУРОПЕРАТОРСКОЙ**

**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»****Задание:**

**В компьютерной программе «Power Point» выполнить презентацию по вопросам:**

**2. Пользуясь Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дать определение понятиям:**

- «Туристская деятельность»;
- «Туристский продукт»;
- «Туроператорская деятельность»;
- «Турагентская деятельность».

**2.** По средствам массовой информации (Ростовский туристический портал <http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-na-donu-katalog> и Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Единый федеральный реестр туроператоров <http://reestr.russiatourism.ru/>).

**выбрать туроператора работающего на Ростовском туристском рынке, изучить и представить информацию о туроператоре согласно плана:**

- Сокращенное фирменное наименование.
- Реестровый номер.
- Способ финансового обеспечения.
- Размер финансового обеспечения.
- Срок действия финансового обеспечения.
- Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение.
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).
- Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров.
- Адреса (места нахождения) офисов в Ростове-на-Дону.

## **ЗАДАНИЕ 2.**

### **Итоговая контрольная работа**

**(Студент выполняет один из вариантов по последней цифре номера зачетной книжки. Каждый вариант состоит из 3-х заданий.)**

#### **Вариант №1**

1. Качество, показатели качества и методы их определения.
2. Механизм восприятия и оценки качества, получаемого туристом обслуживания.
3. Использование «петли качества» на предприятиях туризма.

#### **Вариант №2**

1. Параметры качества туристской услуги.
2. Уровень качества продукции услуг: сущность, направление, виды, показатели, значение.
3. Проектирование туристского продукта как элемент системы качества.

#### **Вариант №3**

1. Отечественный опыт управления качеством.
2. Унификация продукции и услуг: сущность, направление, виды, показатели, значение.
3. Основные элементы системы качества ИСО 9000.

#### **Вариант №4**

1. Факторы, определяющие качество туристской услуги.
2. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством в туризме.
3. Основные тенденции в проектировании туристских услуг.

**Вариант №5**

1. Этапы процесса контроля качества услуг в туризме и гостеприимстве.
2. Системы качества в туризме.
3. Состав и предметное содержание фаз непрерывного цикла обучения персонала при переходе к менеджменту всеобщего качества.

**Вариант №6**

1. Цели, методы и принципы государственного регулирования туристской деятельности.
2. Суть сертификации продукции и систем качества.
3. Управление качеством в ИСО 9000. концептуальные проблемы стандартов ИСО 9000.

**Вариант №7**

1. Сущность менеджмента качества в туризме.
2. Государственная защита прав потребителей.
3. Нормативно-регулирующие и юридические аспекты проектирования услуги в туризме.

**Вариант №8**

1. Нормативно-правовая база в сфере туризма как гарантия качества туристского обслуживания.
2. Этапы разработки документов системы качества.
3. Цель централизованной программы поэтапного снижения уровня несоответствий в туризме и гостеприимстве.

**Вариант №9**

1. Механизм формирования восприятия туристом получаемого обслуживания.
2. Оценка качества обслуживания.

### 3. Функция управления качеством на туристском предприятии.

#### **Вариант №10**

1. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
2. Суть обязательной и добровольной сертификации в туризме.
3. Средства измерения качества в туризме.

#### **Требования к выполнению контрольной работы**

Контрольная работа выполняется в 1 экземпляре печатным способом на пишущей машинке или с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм) по ГОСТ 9327 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, размер букв шрифта 14. Текст печатается с абзацами, заголовки и подзаголовки отделяются от основного текста сверху и снизу пробелом в 3 интервала и печатаются строчными буквами.

При оформлении контрольных работ гуманитарного профиля необходимо соблюдать следующие размеры полей:

- правое – 10 мм,
- левое – 30 мм,
- верхнее – 20 мм.
- нижнее – 20 мм.

В состав контрольной работы в обязательном порядке должны быть включенными следующие структурные элементы:

- 1) титульный лист (титульные листы контрольных работ должны быть изготовлены типографским способом или с применением печатающих устройств вывода ЭВМ);
- 3) содержание (где четко изложены названия глав, параграфов с указанием страниц);
- 4) введение: цель, задачи, предмет исследования, объект исследования;
- 5) основная часть (главы и параграфы);

6) заключение;

7) список используемых источников (включает в себя пособия, справочники, каталоги, прейскуранты, стандарты, инструкции, альбомы, статьи, патенты, иностранные источники, в порядке их появления в тексте);

8) приложения (фотографии и информативная документация).

Номер листа проставляется в центре нижней части листа без точки. На титульном листе номер не проставляется.

**Контрольная работа должна быть объемом: 10÷15 листов текста.**

## **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Качество, показатели качества и методы их определения
2. Параметры качества туристской услуги.
3. Отечественный опыт управления качеством.
4. Факторы, определяющие качество туристской услуги.
5. Этапы процесса контроля качества услуг в туризме и гостеприимстве.
6. Цели, методы и принципы государственного регулирования туристской деятельности.
7. Сущность менеджмента качества в туризме.
8. Нормативно-правовая база в сфере туризма как гарантия качества туристского обслуживания.

9. Механизм формирования восприятия туристом получаемого обслуживания.
10. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
11. Механизм восприятия и оценки качества, получаемого туристом обслуживания.
12. Уровень качества продукции и услуг: сущность, направления, виды, показатели, значение.
13. Унификация продукции и услуг: сущность, направления, виды, показатели, значение.
14. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством в туризме.
15. Системы качества в туризме.
16. Суть сертификации продукции и систем качества.
17. Государственная защита прав потребителей.
18. Этапы разработки документов системы качества.
19. Определение понятий восприятие, чувственный образ, ощущения для понятия качества обслуживания.
20. Оценка качества обслуживания.
21. Суть обязательной и добровольной сертификации в туризме.
22. Использование «петли качества» на предприятиях туризма.
23. Проектирование туристского продукта как элемент системы качества.
24. Основные элементы системы качества ИСО 9000.
25. Основные тенденции в проектировании туристских и гостиничных услуг.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум. : учебное пособие/ Баумгартен Л.В.– М.: КноРус, 2021. 284с.
2. Осипова, Ю.В. Технология и организация туроператорских и турагентских услуг: учеб пособие/ Ю.В.Осипова, Л.Н.Казьмина. Ростов н/Д: изд. Центр ДГТУ, 2020. – 1511 с.
3. Казьмина, Л.Н., Инновации в сервисе, туризме и гостиничной деятельности. Учебное пособие/Л.Н. Казьмина, Ю.В Осипова, Е.М. Шевченко. Ростов н/Д, 2020. – 194 с.
4. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник/ Под общ. ред.проф. Ж.А.Романовича. – 2-е изд. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 268 с.
5. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)  
URL <https://base.garant.ru/136248/>
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»  
URL <https://docs.cntd.ru/document/1200124393>

## ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ



1. Федеральный Закон № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», принятый в 1996 г. Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

2. Федеральная целевая «Программа развития туризма в Российской Федерации» (разработчик – Государственный Комитет РФ по физической культуре и туризму). Программа носит комплексный характер, охватывает спектр наиболее важных вопросов развития отечественной туристской отрасли: от формирования современной нормативно-правовой базы и основной системы государственного регулирования туристской деятельности до совершенствования системы информационного обеспечения и проведения рекламной политики, направленной на создание образа России как страны, благоприятной для туризма.

3. Национальные стандарты Российской Федерации в области туризма:

- ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».
- ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».
- ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
- ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
- ГОСТ 28681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

- ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
- ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».
- ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».
- ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».
- ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».