



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Экономика»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к написанию контрольной работы
по дисциплине

«Управление качеством услуг в туризме»

Автор
Петренко А.С.

Ростов-на-Дону, 2014





Аннотация

Методические указания предназначены для студентов специальности 100201 «Туризм» заочной формы обучения.

Автор



Кандидат социологических наук, старший преподаватель
Петренко А.С.





МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ» ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Контрольная работа по дисциплине «Управление качеством услуг в туризме» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период сессии знания помочь студенту-заочнику подготовиться к экзамену. Главной целью контрольной работы является итоговый контроль полученных профессиональных знаний в области управления качеством путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу проблем. При проверке контрольной работы преподаватель будет оценивать то, как студент понимает содержание дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины для анализа и совершенствования процесса управления качеством услуг, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Варианты контрольных работ установлены с учетом последней цифрой номера зачетной книжки. *Пример: если Вы имеете шифры: 2, 12, 22 и т. д. (т. е. заканчивается на цифру «2»), значит Ваш вариант № 2, вопросы № 2, 24.* Контрольная работа выполняется студентами в форме реферата. Структура контрольной работы включает пять вопросов (в соответствии с вариантом) и список использованных источников. Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не будут засчитываться.

При подготовке контрольной работы студент подбира-



ет и изучает необходимую литературу как отечественных, так и зарубежных авторов. В работе могут быть использованы материалы реальных организаций (например, по месту работы студента), в этом случае ценность работы повышается.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman Cyr № 14. Приблизительный объем контрольной работы должен составлять 15 – 20 страниц. Расстояние от границ листа до текста слева – 30 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм.

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

Вариант контрольной работы

Вариант (последняя цифра номера зачетной книжки)	Теоретические вопросы				
Вариант №1	1	11	21	31	41
Вариант №2	2	12	22	32	42
Вариант №3	3	13	23	33	43
Вариант №4	4	14	24	34	44
Вариант №5	5	15	25	35	45
Вариант №6	6	16	26	36	46
Вариант №7	7	17	27	37	47
Вариант №8	8	18	28	38	48
Вариант №9	9	19	29	39	49
Вариант №10	10	20	30	40	50

Теоретические вопросы

1. Актуальность проблемы качества для туристических организаций.
2. Классификация и классификаторы услуг.
3. Классификация организаций в области туризма.



4. Информационная база для анализа проблем качества организаций туризма.
5. Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.
6. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
7. Туристский продукт и его структура.
8. Система обслуживания туристов.
9. Модель восприятия потребителем качества услуги.
10. Представление услуги в виде процесса.
11. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.
12. Классификация методов управления качеством.
13. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.
14. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг и организаций.
15. Оценка качества системы обслуживания.
16. Оценка и прогнозирование уровня конкурентоспособности услуг и организаций.
17. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
18. Развертывание функций качества (QFD, РФК) и концепция «дома качества».
19. Инструмент анализа процесса (постоянного совершенствования).
20. Обеспечение контроля качества и безопасности в области туризма.
21. Необходимость создания информационной системы и информационной базы анализа и управления качеством.
22. Преимущества, получаемые организацией при обес-



- печении удовлетворенности потребителей качеством услуг.
23. Индексный и национальный методы определения удовлетворенности потребителей.
 24. Этапы развития управления качеством.
 25. Основные элементы новой системы управления качеством.
 26. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
 27. Определение состава процессов организаций.
 28. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.
 29. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
 30. Принципы менеджмента качества.
 31. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
 32. Управленческая деятельность руководства.
 33. Менеджмент ресурсов. Жизненный цикл продукции и услуг.
 34. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение.
 35. Руководство по улучшению деятельности (ГОСТ Р ИСО 9004-2001).
 36. Предполагаемые направления пересмотра стандарта ИСО 9000:2000 и проект стандарта ИСО/ОПМС 9004:2009.
 37. Аудит систем менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 19011-2003).
 38. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования.
 39. Преодоление трудностей, связанных с практической реализацией процессного подхода в соответствии с



Управление качеством услуг в туризме

- требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2011.
40. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Основные принципы TQM.
 41. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества.
 42. Система экологического менеджмента (управление охраной окружающей среды).
 43. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья.
 44. Управление социальной ответственностью.
 45. Система менеджмента на основе принципов ХАССП.
 46. Оценка соответствия (сертификация, классификация) организаций в туризме.
 47. Сертификация услуг туризма.
 48. Сертификация систем менеджмента качества.
 49. Проблемы, связанные с оценкой эффективности систем менеджмента качества.
 50. Оценка эффекта, результативности и эффективности систем менеджмента качества.

Рекомендуемая литература

1. Основная литература

1.1 Горбашко Е.А. Управление качеством. Учебник. - М.:ЮРАЙТ, 2012.

1.2 Мирный В.И., Маркво И.А. Всеобщее управление качеством. Учебное пособие. – ДГТУ, 2013.

1.3 Мишин В.М. Управление качеством. Учебник. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

2. Дополнительная литература



2.1 Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Учебник. - М.: КНОРУС, 2010.

2.2 Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учеб. пособие.- М.: КНОРУС, 2010.

2.3 Круглов М.Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью: учеб. пособие.- М.: Дело, 2009.

2. 4 Мишин В.М. Управление качеством. – Учебник.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.

2.5 Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник. - М.: Дашков и К, 2009.

3. Нормативная литература

3.1 Федеральный закон от 26 декабря 1996г. №126-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3.2 Федеральный закон от 5 января 2007г. №12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3.3 «Общероссийский классификатор услуг населению» ОК 002-93 (ОКУН)

3.4 ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».

3.5 ГОСТ Р 19011:2003 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»

3.6 ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования к обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

3.7 ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

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

3.9 ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».



3.10 ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

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

3.12 ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

3.13 ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

3.14 ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

3.15 ИСО 90004-2-94 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам».

4. Периодические издания

4.1 Туристический бизнес

4.2 Турист

5. Интернет-ресурсы

5.1 [http: www.gost.ru](http://www.gost.ru) Федеральное агентство по метрологии. Сведения о метрологии, аккредитации и органах сертификации. Каталог стандартов, заказ стандартов онлайн.

5.2 [http: www.goststandart.narod.ru](http://www.goststandart.narod.ru) ГОССТАНДАРТ РОССИИ. Информация о Госстандарте.

5.3 [http: www.kodeks.ru](http://www.kodeks.ru) кодекс. Все законодательство, нормы, правила, стандарты Госстандарт России. Государственный комитет РФ по стандартизации, метрологии и сертификации.

5.4 [http: www.nesq.ru](http://www.nesq.ru) Национальный Экспертный Совет по Качеству.



ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ»

1. Актуальность проблемы качества для туристических организаций.
2. Различные подходы к содержанию понятия качества.
3. Основные понятия и определения в области управления качеством. ГОСТ Р ИСО 9000-2008.
4. Основные понятия и определения в области управления качеством. ГОСТ Р 50646-94.
5. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
6. Структура туристского продукта.
7. Улучшение качества и повышение привлекательности туристского продукта.
8. Система обслуживания туристов.
9. Классификация методов управления.
10. Методы управления персоналом в целях достижения требуемого качества обслуживания.
11. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг.
12. Оценка качества системы обслуживания.
13. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей».
14. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.
15. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
16. Принципы менеджмента качества.
17. Создание системы менеджмента качества, обеспече-



Управление качеством услуг в туризме

- ние ее функционирования и совершенствования.
18. Концепция всеобщего управления качеством TQM.
 19. Концепция «Шесть сигм».
 20. Концепция кайдзен.
 21. Система экологического менеджмента.
 22. Система менеджмента на основе принципов ХААСП.
 23. Сертификация услуг туризма.
 24. Сертификация систем менеджмента качества.