

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	кафедра экономики, туризма и прикладной информатики
Учебный план	43.03.02_2023_833.plx 43.03.02 Туризм Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 7
аудиторные занятия	58	
самостоятельная работа	48,9	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя		уп	рп
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	22	22	22	22
Практические	36	36	36	36
Консультации (для студента)	1,1	1,1	1,1	1,1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	58	58	58	58
Контактная работа	60,35	60,35	60,35	60,35
Сам. работа	48,9	48,9	48,9	48,9
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н, зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 26.12.2022 протокол № 12.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 09.03.2023 протокол № 8

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование систематизированных знаний и практических навыков в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере туризма.
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование систематизированных знаний по показателям качества услуг и обслуживания в туризме и методам их оценки, современным подходам, функциям и методам управления качеством услуг в туризме; - формирование знаний в области стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма; - формирование практических умений и навыков по применению современных подходов и методов управления качеством при планировании и организации деятельности туристского предприятия; - формирование практических умений и навыков применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации при управлении деятельностью туристского предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.09
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация туристской деятельности
2.1.2	Менеджмент в туризме
2.1.3	Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Стратегический менеджмент в туризме
2.2.2	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия"
2.2.3	Организационно-управленческая практика
2.2.4	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-1.ПК-2: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - современные подходы, функции и методы управления качеством услуг в туризме; - систему международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма; - особенности стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма.	
Уметь: - использовать современные подходы и методы управления качеством при планировании и организации деятельности туристского предприятия; - использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации при планировании и организации деятельности туристского предприятия.	
Владеть: - навыками планирования и организации деятельности туристского предприятия в области стандартизации, сертификации и управления качеством.	
ИД-2.ПК-2: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки; - современные подходы, функции и методы управления качеством услуг в туризме; - систему международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма; - особенности стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма.	
Уметь: - применять современные подходы и методы управления качеством при планировании и организации деятельности туристского предприятия.	
Владеть: - современными подходами и методами стандартизации, сертификации и управления качеством услуг в сфере туризма.	
ПК-4: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности	

ИД-2.ПК-4: Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей
Знать:
- понятие качества обслуживания, показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки.
Уметь:
- организовать обслуживание клиентов туристского предприятия с учетом их требований к качеству обслуживания.
Владеть:
- навыками организации обслуживания клиентов туристского предприятия с учетом их требований к качеству обслуживания.
ПК-5: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ИД-1.ПК-5: Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
Знать:
- показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки;
- современные подходы, функции и методы управления качеством услуг в туризме;
- систему международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма;
- особенности стандартизации и сертификации услуг в сфере туризма.
Уметь:
- использовать методы управления качеством при принятии управленческих решений в сфере туризма;
- использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации при принятии управленческих решений в сфере туризма.
Владеть:
- навыками принятия управленческих решений в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере туризма.
ПК-6: Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения
ИД-1.ПК-6: Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя
Знать:
- понятие качества обслуживания, показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки.
Уметь:
- анализировать качество обслуживания клиентов туристского предприятия.
Владеть:
- навыками принятия управленческих решений на основе анализа качества обслуживания клиентов туристского предприятия.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте факт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления						
1.1	Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Основные понятия и определения в области управления качеством. Система менеджмента качества. Обеспечение и улучшение качества. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Понятия "управление качеством", "обеспечение качества" и "улучшение качества". Характеристика объектов управления качеством в туризме. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. /Лек/	7	2	ИД-2.ПК-4	Л1.2Л2.2	0	
1.2	Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления Образовательные технологий: дискуссия, работа в малых группах План занятия: 1. Проведение дискуссии на тему: «Нужно ли делать качество национальной идеей?» 2. Проведение дискуссии на тему: «Восприятие качества туристских услуг потребителем: объективное и субъективное» /Пр/	7	2	ИД-2.ПК-4	Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), вопросы для подготовки к экзамену
1.3	Тема 1. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Подготовка к текущему контролю Формы отчетности: участие в дискуссии на аудиторном занятии, тест /Ср/	7	2	ИД-2.ПК-4	Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия (обсуждение вопросов), тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 2. Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки						

2.1	<p>Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")</p> <p>Показатели качества услуги в сфере туризма. Показатели качества обслуживания в сфере туризма.</p> <p>Номенклатура показателей качества услуги и обслуживания в туризме.</p> <p>Модель восприятия потребителем качества услуги. Методы оценки уровня качества услуги в туризме. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.</p> <p>Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.</p> <p>Национальные индексы удовлетворенности потребителей.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.2	0	
2.2	<p>Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, обсуждение результатов решения задачи (дискуссия)</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Решение ситуационных задач по расчету показателей, характеризующих уровень удовлетворенности потребителей качеством туристских и гостиничных услуг /Пр/</p>	7	2	ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.2	0	Ситуационные задачи, вопросы для подготовки к экзамену
2.3	<p>Тема 2. Показатели качества услуг и обслуживания в туризме и методы их оценки</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов)</p> <p>2. Решение ситуационных задач на оценку удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг</p> <p>3. Подготовка к текущему контролю</p> <p>Формы отчетности: письменная работа (решение ситуационных задач), тест /Ср/</p>	7	4	ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.2	0	Ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 3. Тема 3. Функции и методы управления качеством в туризме						

3.1	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством услуг в туризме</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог со аудиторией")</p> <p>Состав, содержание и характеристика функции управления качеством услуг.</p> <p>Общая характеристика методов управления качеством услуг.</p> <p>Классификация методов управления качеством услуг. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Методы стимулирования качества услуг.</p> <p>Национальные и международные премии по качеству. Бенчмаркинг.</p> <p>Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования). Статистические методы планирования и управления качеством их применение в сфере туризма.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством услуг в туризме</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, обсуждение результатов решения задачи (дискуссия), доклад</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Решение ситуационных задач с применением диаграмм Парето, Исикава, ABC-анализа, диаграмм рассеяния, древовидной и матричной диаграмм, диаграммы связей, стрелочной диаграммы, гистограммы</p> <p>2. Решение ситуационной задачи с применением метода "Дом качества"</p> <p>3. Обсуждение докладов на темы: "Международные премии по качеству и их значение", "Применение бенчмаркинга в обеспечении качества услуг в сфере туризма" /Пр/</p>	7	6	ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.2	0	Ситуационные задачи, доклад, вопросы для подготовки к экзамену
3.3	<p>Тема 3. Функции и методы управления качеством услуг в туризме</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов)</p> <p>2. Решение ситуационных задач с применением статистических методов управления качеством</p> <p>3. Подготовка докладов "Международные премии по качеству и их значение", "Применение бенчмаркинга в обеспечении качества услуг в сфере туризма"</p> <p>4. Подготовка к текущему контролю</p> <p>Формы отчетности: доклады, письменная работа (решение ситуационных задач), тест /Ср/</p>	7	6	ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.2	0	Ситуационные задачи, доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 4. Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме						

4.1	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация)</p> <p>Основные подходы к управлению качеством. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.1	0	
4.2	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, работа с документами, работа в малых группах, доклад</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обсуждение докладов по основным положениям современных подходов к управлению качеством 2. Анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000 3. Разработка схемы процесса оказания услуг в турагентстве на основе положений процессного подхода к управлению качеством 4. Текущий контроль 1 <p>/Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.1	0	Практические задания, доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
4.3	<p>Тема 4. Современные подходы к управлению качеством услуг в туризме</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Выполнение практических заданий 3. Подготовка докладов по основным положениям различных подходов к управлению качеством 4. Подготовка к текущему контролю <p>Формы отчетности: доклады, письменная работа (практические задания), тест /Ср/</p>	7	6,9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.2Л2.1	0	Практические задания, доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 5. Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма						

5.1	<p>Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма Интерактивная лекция (лекция-дискуссия, лекция с использованием презентации в MS Power Point) Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Жизненный цикл продукции и услуг. Новые версии стандартов ИСО 9000. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Элементы структуры систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях. Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения. /Лек/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
5.2	<p>Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма Образовательные технологии: работа в малых группах, дискуссия План занятий: 1. Разработка структурно-логической схем «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии», «Процедура разработки документов системы менеджмента качества», обсуждение схем 2. Разработка и обсуждение структурно-логической схемы «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества». 3. Обсуждение вопросов «Особенности применения МС ИСО серии 9000 в сфере туризма», «Преимущества использования МС ИСО серии 9000 в сфере туризма», «Примеры реализации МС ИСО серии 9000 в сфере туризма» 4. Обсуждение разработанных в рамках самостоятельной работы политик по качеству для различных видов предприятий туристской индустрии /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Практические задания, дискуссия (обсуждение вопросов), вопросы для подготовки к экзамену

5.3	<p>Тема 5. Система международных стандартов в области качества и их применение в сфере туризма</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Выполнение задания по разработке политики по качеству для различных видов предприятия туристской индустрии. 3. Подготовка реферата 4. Подготовка к текущему контролю <p>Формы отчетности: доклады, письменная работа (политики по качеству), реферат, тест /Ср/</p>	7	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	Практические задания, дискуссия (обсуждение вопросов), реферат, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 6. Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма							
6.1	<p>Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-дискуссия, лекция с использованием презентации в MS Power Point)</p> <p>Понятие о техническом регулировании. Цели и задачи технического регулирования. Стандартизация и подтверждение соответствия как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг туристской индустрии. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов. Характеристика национальных стандартов сферы туризма, порядок их разработки. Применение в туризме международных стандартов, норм и правил. Стандартизация в организациях туристской индустрии. Содержание и область применения стандартов, содержащих требования к отдельным видам туристских услуг и процессам их оказания, персоналу в сфере туризма, к средствам размещения и др.</p> <p>/Лек/</p>	7	6	ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.1	0	

6.2	Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма Образовательные технологии: работа с документами, дискуссия, решение ситуационных задач, выполнение практических заданий, решение тестов План занятий: 1. Выполнение практических заданий по национальным стандартам в области туризма 2. Решение ситуационных задач с применением национальных стандартов в области туризма 3. Проверочная работа (решение тестов) /Пр/	7	10	ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.1	0	Практические задания, ситуационные задачи, проверочная работа (тест), вопросы для подготовки к экзамену
6.3	Тема 6. Система стандартизации в сфере туризма Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Выполнение практических заданий на основе национальных стандартов в области туризма 3. Подготовка к текущему контролю. Формы отчетности: письменная работа (практические задания), тест /Ср/	7	8	ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.1	0	Практические задания, ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 7. Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма							
7.1	Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма Интерактивная лекция (лекция-дискуссия, лекция с использованием презентации в MS Power Point) Подтверждение соответствия: цели, принципы и формы. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Схемы подтверждения соответствия. Сертификат соответствия, маркировка знаком обращения на рынке и знаком соответствия. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг туристской индустрии. Общие сведения о добровольной сертификации услуг в России. Правила функционирования систем добровольной сертификации услуг. Порядок проведения и используемые схемы при сертификации услуг. Порядок проведения, необходимые документы при добровольной сертификации услуг туризма, средств размещения, общественного питания. /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.1	0	
7.2	Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма Образовательные технологии: деловая игра, работа в малых группах, дискуссия План занятий: 1. Деловая игра "Подготовка к сертификации услуг на туристском предприятии" /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.1	0	Деловая игра, вопросы для подготовки к экзамену

7.3	Тема 7. Добровольная сертификация услуг в сфере туризма Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Подготовка к текущему контролю Формы отчетности: участие в деловой игре /Ср/	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.1	0	Деловая игра, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 8. Тема 8. Подтверждение соответствия организаций в сфере туризма							
8.1	Тема 8. Подтверждение соответствия организаций в сфере туризма Интерактивная лекция (лекция-дискуссия, лекция с использованием презентации в MS Power Point) Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения. Нормативные документы, регламентирующие порядок классификации гостиниц. Виды и категории гостиниц и их номеров. Этапы проведения классификации гостиниц. Требования к разным видам гостиниц при проверке соответствия гостиниц категориям. Оценка номеров гостиниц на соответствие категориям. Требования к персоналу и их оценка при проверке соответствия гостиниц категории. /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.2	0	
8.2	Тема 8. Подтверждение соответствия организаций в сфере туризма Образовательные технологии: работа с документами, решение ситуационных задач, дискуссия, решение тестов План занятий: 1. Решение ситуационных задач по классификации гостиниц на основе изучения нормативных документов 2. Текущий контроль 2 /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.2	0	Ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
8.3	Тема 8. Подтверждение соответствия организаций в сфере туризма Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов) 2. Решение ситуационных задач по классификации гостиниц на основе изучения нормативных документов 3. Подготовка к текущему контролю Формы отчетности: письменная работа (решение ситуационных задач) /Ср/	7	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-5	Л1.1Л2.2	0	Ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 9. Консультации							
9.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	1,1	ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 10. Промежуточная аттестация (экзамен)							

10.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	7	34,75	ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
10.2	Контроль СР /КСРАтт/	7	0,25	ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
10.3	Контактная работа /КонсЭк/	7	1	ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Стандартизация и управление качеством услуг в сфере туризма».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), проверочных работ (тестов) по темам, практических заданий, тем рефератов и докладов, ситуационных задач, деловой игры, вопросов для подготовки к экзамену.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для проведения входного контроля

1. Стандартизация - это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

2. Продолжите определение: качество услуги – это...

- а) совокупность внутренних характеристик услуги,
- б) объективные характеристики услуги,
- в) субъективное восприятие услуги,
- г) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

3. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- а) нет,
- б) да,
- в) зависит от вкуса потребителя,
- г) зависит от вида услуги.

4. Тождественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- а) нет,
- б) да,
- в) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- г) да, при условии качественного обслуживания.

5. Продолжите определение: сертификация – это...

- а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,

- б) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров,
- в) форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов,
- г) форма государственного надзора за качеством и безопасностью товаров.

6. Назовите цели подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

- а) удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, документам по стандартизации, условиям договоров,
- б) содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг,
- в) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках,
- г) создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

7. Назовите формы подтверждения соответствия (возможны несколько вариантов ответов)

- а) лицензирование,
- б) обязательная сертификация,
- в) добровольная сертификация,
- г) декларирование соответствия.

8. ИСО — это:

- а) система качества;
- б) стандарты качества;
- в) концепция качества;
- г) международная организация.

9. Состав функций управления качеством не включает:

- а) принятие решений руководством предприятия в области политики качества;
- б) исследование в области качества услуг;
- в) внедрение отраслевого стандарта качества;
- г) анализ потребностей рынка в товарах, услугах.

10. Комфорт, который обеспечивает удобство расчета для гостя, систему дисконтов, бонусов, клубных карт и другие меры, призванные мотивировать гостя в повторном выборе средства размещения или предприятия питания, турагентства или экскурсионного бюро, что и является основной целью системы качества — это:

- а) информационный
- б) психологический
- в) эстетический
- г) экономический

11. Верно ли утверждение, что корпоративный стандарт — это внутренний документ, содержащий обязательные требования и утверждаемый директором организации (корпорации)?

- а) да,
- б) нет,
- в) зависит от размеров предприятия,
- г) зависит от вида гостиницы.

Примерные тесты для проведения текущего контроля и проверочных работ по темам:

1. Назовите современное определение качества (по ИСО 9000-2015)?

- а) качество продукции — это соответствие требованиям стандартов или других нормативно-технических документов;
- б) под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) качество - степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям;
- г) качество продукции — это ее способность лучше по сравнению с аналогичными товарами конкурентов удовлетворять конкретную потребность покупателя благодаря отличительным потребительским и стоимостным характеристикам.

2. Дайте правильное определение «системы менеджмента качества» (по ИСО 9000-2015):

- а) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- в) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов по обеспечению и улучшению качества;
- г) система менеджмента направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

3. Согласно современным определениям менеджмент качества состоит из .. (продолжите):

- а) планирования качества, управления качеством, обеспечения качества, улучшения качества;
- б) планирования качества, организации работ по качеству, улучшения качества, обеспечения качества;
- в) планирования качества, организация работ по качеству, мотивации персонала к обеспечению качества, контроля

качества;

г) управления качеством, обеспечения качества, улучшения качества.

4. Качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям. Что такое «требование»?

- а) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;
- б) потребность потребителя или других заинтересованных сторон, соответствие законодательным характеристикам;
- в) соответствие законодательным нормам, потребностям потребителей;
- г) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

5. Дайте правильное определение понятия «управление качеством» (по ИСО серии 9000):

- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

6. Дайте правильное определение понятия «улучшение качества» (по ИСО серии 9000):

- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

7. Дайте правильное определение понятия «обеспечение качества» (по ИСО серии 9000):

- а) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- б) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
- в) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- г) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

8. Важное место в управлении качеством занимают статистические методы. Назовите 7 простых методов статистического контроля качества.

- а) Диаграммы Исикавы, график Парето, матричные диаграммы, причинно- следственные диаграммы, контрольные карты, матриц а приоритетов
- б) График Парето, выборочный контроль, сплошной контроль качества, операционный контроль, диаграмма Исикавы
- в) Контрольные листки, гистограммы, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, диаграмма разброса, стратификация данных, контрольные карты
- г) График Парето, гистограммы, диаграмма Исикавы, древовидная диаграмма, диаграмма сродства

9. Способ представления статистических данных в графическом виде, который позволяет наглядно представить тенденции изменения измеряемых параметров качества объекта и зрительно оценить закон их распределения, – это:

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

10. Способ представления статистических данных в виде столбчатой диаграммы, на которой интервалы могут представлять виды дефектов, их локализацию, ошибки и пр., упорядочены по нисходящей линии, а высота интервалов может представлять частоту возникновения дефектов, их процентное соотношение, стоимость, время и пр., – это:

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

11. Конкретные случаи, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:

- а) при сертификации продукции;
- б) при заключении контракта на производство продукции;
- в) при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата,
- г) при заключении контракта на разработку и поставку продукции;
- д) во всех случаях
- е) при а, б, г
- ж) при б, в, г.

12. Стандартизация - это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на

пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

13. Регламент - это:

- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.

14. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту – это:

- а) знак соответствия;
- б) предупредительная маркировка;
- в) знак качества;
- г) знак обращения на рынке;
- д) товарный знак.

15. Подтверждение соответствия – это:

- а) проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических регламентах, контрактах и других нормативных документах требованиям;
- б) совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;
- в) документальное удостоверение соответствия различных продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- г) прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции или иным объектам, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

16. В соответствии со стандартом ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» к коллективным средствам размещения относят:

- а) сюит-отели;
- б) хостелы;
- в) гостевые комнаты;
- г) шале;
- д) кемпинги
- е) верны варианты а, в, г, д;
- ж) верны варианты а, б, д;
- з) верны варианты в, г, д.

17. Качество туристских и экскурсионных услуг на различных этапах оказания оценивается в соответствии с требованиями следующего стандарта:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
- е) ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель обеспечения качества услуг»

18. Туроператор при формировании туристского продукта самостоятельно определяет схему сотрудничества с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги. Примеры схем приведены взаимодействия с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги, приведены в следующем стандарте:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

19. Информация для потребителей туристских услуг в соответствии со стандартом ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования», подразделяется на группы:

- а) информация, предоставляемая туристам, турагентствам, туроператорам;
- б) реклама, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация;
- в) обязательная информация, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация;
- г) информация, предоставляемая туристам, информация, размещаемая в офисе турфирмы, рекламная информация.

20. Способы снижения рисков при совершении туристских путешествий представлены в стандарте:

- а) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- б) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- в) ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- г) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- д) ГОСТ Р 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

Критерии оценки текущего контроля 1 и 2:

«отлично» (6,8-8 балла), повышенный уровень
Правильные ответы даны на 85-100% вопросов
«хорошо» (5,3-6,7 балла), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 66-84% вопросов
«удовлетворительно» (4 – 5,2 балл), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 50-65% вопросов
«неудовлетворительно» (0-3,9 балла), уровень не сформирован
Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Критерии оценки проверочных работ:

«отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень
Правильные ответы даны на 85-100% вопросов
«хорошо» (1,9-2,4 балла), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 66-84% вопросов
«удовлетворительно» (1,5 – 1,8 балл), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 50-65% вопросов
«неудовлетворительно» (0-1,4 балла), уровень не сформирован
Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Типовые практические задания для выполнения на аудиторных занятиях и самостоятельно

Задание 1. (2 балла) Проведите анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000. Постройте схему, отражающую структуру семейства стандартов МС ИСО 9000 и их изменение. Также схематично изобразите назначение стандартов и их роль в управлении качеством услуг в сфере обслуживания.

Задание 2. (3,5 балла) Разработайте схему процесса оказания услуг в турагентстве на основе положений процессного подхода к управлению качеством.

Задание 3. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логические схемы «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии» на основе МС ИСО 9000, а также разработайте структурно-логическую схему «Процедура разработки документов системы менеджмента качества на предприятии» в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.

Задание 4. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логическую схему «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».

Задание 5. (2 балла) Разработке политики по качеству для различных видов предприятия туристской индустрии (гостиничного предприятия, туристического агентства, туроператорского предприятия, туристического комплекса).

Задание 6. (2,5 балла) На примере конкретного активного туристского маршрута ООО «Алтай-Актив-Тур» (привести описание данного тура), выявите опасности, которые могут подстерегать туристов на данном маршруте. Какие требования к обеспечению безопасности необходимо соблюдать на данных маршрутах в соответствии с ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». Определите мероприятия, которые надо предпринять ООО «Алтай-Актив-Тур» для обеспечения безопасности на своих маршрутах.

Задание 7. (2 балла) Оцените соответствие услуг, оказываемых ГЛК «Манжерок» параметрам, указанным в ГОСТ Р 57280-2016 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма».

Задание 8. (2 балла) Изучив ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования» ответьте на следующие вопросы:

1. Какой категории должны соответствовать средства размещения, предоставляющие бизнес-услуги?
2. Какие виды помещений для проведения мероприятий, должны быть оборудованы в средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги?
3. В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, какой категории необходимо дополнительно обеспечить ежедневное наличие свежих газет в номерном фонде?
4. Какие услуги относятся к основным и дополнительным бизнес-услугам, предоставляемым в средствах размещения?

Задание 9. (2 балла) Национальный парк «Сайлюгемский» - особо охраняемая природная территория, созданная в 2010 году в Кош-Агачском районе Республики Алтай. Основная цель парка – сохранение и воспроизводство редких и находящихся под угрозой исчезновения объектов животного и растительного мира, занесенных в Красную книгу: снежный

барс, алтайский горный баран аргали. Национальный парк организует конные, пешие, автомобильные, познавательные маршруты продолжительностью от 2 до 12 дней, а также эколого-просветительские экскурсии в парке и на прилегающих территориях: Эколого-туристический маршрут «Сайлюгем-Карагем», Эколого-туристический маршрут «Наследие Уландрыка», Эколого-туристический маршрут «Созвездие трех архаров», Эколого-туристический маршрут «Тропой алтайских козерогов». Изучив ГОСТ Р 57287-2016 «Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования» и ГОСТ Р 56642-2015 «Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования» определите особенности организации туристской деятельности на территории Национального парка «Сайлюгемский», особенности организации экологических маршрутов в границах Национального парка: требования и условия, учитываемые при разработке и проведении эколого-туристических маршрутов, виды экологических туров, которые можно организовать на территории парка.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100% от уровня баллов за практическое задание), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за практическое задание), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Типовые ситуационные задачи для решения на аудиторных занятиях и для самостоятельной работы

Ситуационная задача 1. (2,5 балла) Турфирма набрала группу несовершеннолетних туристов из 6 человек в возрасте от 7 до 14 лет для поездки по туристическому маршруту в Великий Устюг в резиденцию Деда Мороза на новогодние каникулы. Какое количество руководителей должно сопровождать данную группу? Какие критерии должны при этом учитываться? Обоснуйте ответ, основываясь на ГОСТ Р 54605-2017 Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования.

Ситуационная задача 2. (2,5 балла) В турагентство «Алтай-География» пришел клиент и обратился к менеджеру с просьбой забронировать ему турпутевку во Вьетнам. Какую информацию в соответствии с ГОСТ Р «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования», должен ему предоставить менеджер турагентства? Сгруппируйте информацию по видам.

Ситуационная задача 3. (2,5 балла) Турист, приехав из поездки, пожаловался на то, что в рекламных буклетах, которые ему показывали в офисе, инфраструктура отеля (бассейн, детская площадка, летнее кафе) выглядели по другому (бассейн, детская площадка были большими, летнее кафе более вместительным, на детской площадке оказалось мало игровых объектов). Турист считает, что если бы он заранее знал, что эти объекты не соответствуют рекламе, то выбрал бы другую гостиницу. Кто прав в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ с точки зрения ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.

Ситуационная задача 4. (3 балла) Турфирма «Алтай-Тур» решила выйти на рынок с новым активным маршрутом, чтобы привлечь новых клиентов. На проектирование тура менеджеру отведено три месяца. Используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте процесс проектирования тура. Основные этапы проектирования тура: установление технологии процесса обслуживания туристов (2 недели); формулирование требований к туру (2 недели); формулирование вербальной модели тура (2 недели); разработка технологической документации (4 недели); определение методов контроля качества оказываемых услуг (4 недели); исследование запросов потребителей и рынка услуг (2 недели); расчет стоимости тура и услуг турагентов, текущих платежей, рентабельности; утверждение проекта (2 недели).

Ситуационная задача 5. (3 балла) Определите проблемы ресторана «Отдых», используя методы ABC-анализа, диаграмм Парето и причинно-следственной диаграммы Исикавы, и разработайте мероприятия по их преодолению. Посетителям ресторана в количестве 1000 человек просили указать на один из предлагаемых факторов, оказывающий наибольшее влияние на качество ресторанных услуг. Результаты опроса посетителей ресторана следующие: Разнообразие меню – 128 чел., Приемлемость цен – 163 чел., Впечатление о посещении – 225 чел., Вежливость и доброжелательность персонала – 109 чел., Удовлетворение желаний клиента – 17 чел., Вкусные и питательные блюда – 112 чел., Состояние столов и их сервировка – 43 чел., Правдивость рекламы – 5 чел., Имидж предприятия – 198 чел.

Ситуационная задача 6. (2,5 балла) Построить диаграмму Исикава на тему (по выбору): «Хорошее обслуживание в турагентстве», «Качество работы горничной в гостинице», «Качество активного туристского маршрута», «Снижение заинтересованности персонала туристского комплекса в качественном выполнении своей работы».

Ситуационная задача 7. (2 балла) С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений. В результате проведенного «мозгового штурма» сотрудников гостиницы были выявлены причины возникновения данной проблемы. Среди этих причин были названы: отсутствие командной работы; отсутствие стратегии реализации нововведений; отсутствие системного подхода к управлению персоналом; текучесть кадров; конфликтность в отношениях; противоречие между неформальным лидером и администратором; слабая система мотивации работников; отрицательный социально-психологический климат; нет постоянно действующей программы обучения по качеству; наличие неформальных групп, противодействующих формальным; психологическая несовместимость персонала; каждый сам за себя.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100% от уровня баллов за ситуационную задачу), повышенный уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения.

«хорошо» (75-90% от уровня баллов за ситуационную задачу), пороговый уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.

«удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за ситуационную задачу), пороговый уровень

Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы.

«неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за ситуационную задачу), уровень не сформирован

Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

Деловая игра

Деловая игра «Подготовка к сертификации услуг на туристском предприятии»

Цель деловой игры: формирование у студентов практических умений и навыков в принятии решений по сертификации услуг на туристском предприятии конкретного туристского предприятия, формирование навыков командной работы, навыков аналитической деятельности и аргументации.

Задачи деловой игры:

- проанализировать деятельность конкретного туристического предприятия Республики Алтай;
- изучить ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма» и определить особенности сертификации туруслуг, схемы сертификации туруслуг, этапы проведения сертификации туруслуг, документы, необходимые для прохождения сертификации, примеры из практики;
- обосновать и разработать мероприятия по подготовке туристского предприятия к сертификации своих услуг.

Условие игры: студенты разбиваются на группы по три-четыре человека, представляющие менеджеров туристского предприятия. Задание по выбору туристского предприятия, сбору необходимой информации, студенты получают заранее и выполняют в рамках самостоятельной работы.

Исходные данные: Туристская организация ООО «Алтай-Актив-Тур» осуществляет туроператорскую деятельность. В 2019 г. ООО «Алтай-Актив-Тур» собирается провести сертификацию предоставляемых туристских услуг.

Ход игры:

Организационный этап – ознакомление с заданиями игры, правилами проведения деловой игры, с общей характеристикой конкретного туристского предприятия, на примере которого будут выполняться задания игры.

1 этап – необходимо проанализировать деятельность туристского предприятия и определить какие из предоставляемых туристских услуг может сертифицировать данное предприятие.

2 этап – необходимо изучить и представить в виде структурно-логической схемы содержание процесса добровольной сертификации туристской услуги: последовательность действий (процедур) сертификации данной услуги, используемых определенным органом по сертификации, действия туристской организации, органа по сертификации.

3 этап – надо составить перечень документов, необходимых для проведения такой сертификации и оценить их готовность (наличие) на рассматриваемом предприятии. Разработать управленческие решения по подготовке пакета документов для сертификации туристских услуг предприятия.

4 этап – определить орган по сертификации, куда может обратиться ООО «Алтай-Актив-Тур», рассчитать стоимость работ по сертификации.

5 этап – проанализировать готовность предприятия к сертификации выбранных услуг, разработать рекомендации.

6 этап – результаты деловой игры оформить в виде таблиц, схем и презентации. Представление и обсуждение результатов деловой игры. Оценка работы команд.

Критерии оценки:

«отлично» (6 (3) балла), повышенный уровень

Студент продемонстрировал отличное знание теории предмета, смог применить теорию на практике. Соответствие игровой роли абсолютное; во время игры правильно применены технологические особенности игровой роли, при подготовке к роли проанализирована проблема и даны обоснованные рекомендации по ее решению.

«хорошо» (4 (2) балла), пороговый уровень

Студент продемонстрировал хорошее знание теории предмета, смог применить теорию на практике. В целом соответствует игровой роли; во время игры применены некоторые технологии эффективного общения, проанализирована проблема и даны рекомендации по ее решению.

«удовлетворительно» (2 (1) балл), пороговый уровень

Студент продемонстрировал удовлетворительное знание теории предмета, смог применить некоторые положения на практике. В основном соответствует игровой роли;

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Студент не знает теорию предмета, не соответствует игровой роли;

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика рефератов

1. Стандартизация в обеспечении конкурентоспособности туристической услуги и подтверждении ее качества.
2. Анализ практики применения стандартов МС ИСО 9000 в сфере туристических услуг в России.
3. Особенности разработки систем менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 в сфере туризма
4. Особенности проведения самооценки при подготовке к сертификации на туристических предприятиях
5. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000
6. Система экологического менеджмента и ее сертификация

Критерии оценки:

Требования к написанию реферата

1. Общий объем реферата должен быть не менее 15, но не более 30 страниц машинописного текста шрифта Times New Roman, размер 14, интервал 1,5, выравнивание по ширине текста при соблюдении полей в размере 3 см слева, 1,5 справа и по 2 см - сверху и снизу.
2. Первая страница - титульный лист (не нумеруется), вторая - содержание, которое в развернутом виде отражает изучаемые вопросы, далее - введение, обосновывающее актуальность выполнения реферата конкретно по выбранной теме, с указанием предмета, объекта исследования. Основная часть реферата должна быть четко структурирована. В заключении студентом обобщаются выводы по теме, при необходимости делаются предложения, обосновывается личное мнение студента на поставленную проблему, возникшую ситуацию и т.п.
3. Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТом, содержать не менее 5-7 источников научных и периодических изданий.

«отлично» (6 балла), повышенный уровень

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика докладов

1. Международные премии по качеству и их значение
2. Применение бенчмаркинга в обеспечении качества услуг в сфере туризма
3. Концепция "кайдзен" и особенности ее применения в управлении качеством
4. Концепция "шесть сигм" и особенности ее применения в управлении качеством
5. Основные положения концепции "TQM"
6. Применение процессного подхода в управлении качеством в сфере туризма

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведен поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Основные понятия и определения в области управления качеством.
2. Различные подходы к содержанию понятия «качество».
3. Характеристика объектов управления качеством в туризме.
4. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
5. Модель восприятия потребителем качества услуги.
6. Показатели оценки и характеристики качества услуг и обслуживания в туризме.
7. Методы оценки уровня качества услуги в туризме.
8. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме.
9. Состав, содержание и характеристика функции управления качеством.
10. Классификация методов управления качеством.
11. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
12. Экспертные методы управления качеством.
13. Методы стимулирования качества.
14. Национальные и международные премии по качеству.
15. Применение бенчмаркинга в управлении качеством.
16. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
17. Статистические методы планирования и управления качеством.
18. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
19. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
20. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
21. Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.
22. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
23. Принципы менеджмента качества.
24. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
25. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
26. Элементы структуры систем менеджмента качества.
27. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях.
28. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
29. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества.

30. Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения.
31. Понятие, цели и принципы технического регулирования, стандартизации и подтверждения соответствия
32. Виды национальных стандартов и порядок их разработки
33. Формы и виды подтверждения соответствия, особенности и схемы
34. Характеристика национальных стандартов туристской индустрии, порядок их разработки.
35. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к туристским услугам
36. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к организации отдельных видов туризма
37. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к обеспечению безопасности туристских услуг
38. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к персоналу сферы туризма
39. Характеристика стандартов, содержащих общие требования к отельным видам средств размещения
40. Порядок классификации гостиниц и других средств размещения.
41. Особенности оценки соответствия гостиниц и средств размещения категориям.
42. Особенности оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.
43. Понятие, цели, принципы добровольной сертификации услуг в России.
44. Порядок и схемы проведения добровольной сертификации услуг
45. Добровольная сертификация услуг туризма
46. Добровольная сертификация услуг средств размещения

Критерии оценки:

91-100 б. «отлично», повышенный уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному

76-90 б. «хорошо», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

61-75 б. «удовлетворительно», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Менее 61 б. «неудовлетворительно», уровень не сформирован

Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками.

Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
ЛП.1	Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г., Лактионов Б.И.	Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79771.html
ЛП.2	Байдаков А.Н., Черникова Л.И., Запорожец [и др.] Д.В.	Управление качеством: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/76061.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
ЛП.1	Хамидуллина Г.Р., Зинурова И.Р., Фролова И.А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63977.html

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.2	Семиглазов В.А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72148.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	MS Office			
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.3	MS WINDOWS			
6.3.1.4	NVDA			
6.3.1.5	Яндекс.Браузер			
6.3.1.6	LibreOffice			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	КонсультантПлюс			
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система IPRbooks			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	
	лекция-беседа или "диалог аудиторией"
	лекция-визуализация
	презентация
	лекция-дискуссия
	деловая игра
	выполнение практических заданий
	решение ситуационных задач
	подготовка доклада (реферата)
	лекция с использованием презентации в MS Power Point

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной в приведенной ниже таблице.

Работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка рефератов и докладов по темам, указанным в плане самостоятельной работы и в плане практических занятий в рабочей программе дисциплины. Требования к содержанию и оформлению рефератов и докладов содержатся в настоящих методических указаниях;
- подготовка к контрольным (проверочным) работам, которые проводятся в разных формах;
- выполнение различных практических работ (практических заданий, ситуационных задач, практических задач);
- изучение нормативных документов, регулирующих деятельность в сфере туризма, средств размещения и питания, для выполнения практических заданий и самостоятельных работ.

Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;

- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; • выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.