МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ

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

Год набора на ОПОП
2025

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

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

Составитель(и):

Гомилевская Г.А.

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 28.04.2026 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000000F63774
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

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

– уметь разрабатывать и внедрять стандарты качества комплексного туристского обслуживания потребителей, организовывать работы по стандартизации и сертификации туристского продукта;

– проводить системный анализ конкурентного рынка туристских услуг с целью эффективного функционирования туристской индустрии и удовлетворения запросов потребителей;

– принимать тактические и стратегические решения при оценке и управлении персоналом предприятия сервиса и туризма.

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

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

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

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных

российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	**Формирование ценностей**	**Целевые ориентиры**
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование чувства гордости за достижения России	Достоинство	Настойчивость и упорство в достижении цели
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Созидательный труд	Дисциплинированность Внимательность к деталям
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Формирование осознания ценности научного мировоззрения и критического мышления	Справедливость	Системное мышление Широкий кругозор
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Взаимопомощь и взаимоуважение	Активная жизненная позиция

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент качества и конкурентоспособности услуг» относится к обязательной части учебного плана.

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

3. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче-ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)			СРС	Форма аттес-тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная	Внеауди-торная		

						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.04.02 Туризм	ОФО	М01.Б	1	4	17	4	12	0	1	0	127	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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

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

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основные понятия и категории менеджмента качества	РД4, РД7	1	1	0	17	опрос, обсуждение результатов
2	Качество и эффективность управления в сфере услуг	РД4, РД5, РД6, РД7, РД9	0	2	0	20	защита эссе, доклада, оценка результатов
3	Конкурентоспособность и качество	РД4, РД5, РД6, РД7, РД9	0	2	0	20	защита эссе, доклада
4	Организация контроля качества	РД4, РД5, РД6, РД7, РД9	1	2	0	16	защита контрольного задания, защита рецензии на научную работу
5	Современные концепции менеджмента качества	РД4, РД7, РД8, РД9	1	2	0	16	защита реферата, обсуждение, оценка результатов
6	Стандартизация, сертфиикация и метрология в сфере услуг	РД4, РД5, РД7, РД9	0	1	0	22	защита доклада, обсуждение, оценка результатов
7	Управление качеством персонала	РД4, РД5, РД6, РД7, РД8	1	2	0	16	кргулый стол по темам эссе, оценка результатов
Итого по таблице			**4**	**12**	**0**	**127**	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Основные понятия и категории менеджмента качества.

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

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

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

Тема 2 Качество и эффективность управления в сфере услуг.

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

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

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

Тема 3 Конкурентоспособность и качество.

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

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

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

Тема 4 Организация контроля качества.

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

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

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

Тема 5 Современные концепции менеджмента качества.

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

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

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

Тема 6 Стандартизация, сертфиикация и метрология в сфере услуг.

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

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

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

Тема 7 Управление качеством персонала.

Содержание темы: Определение трудовых ресурсов и их классификация (по профессиональной деятельности, по квалификационной структуре, по состоянию в штате). Документация системы качества при организации работы с персоналом, иерархия документов системы качества. Анализ качества трудовых ресурсов. Оценка соответствия нормативам трудового законодательства. Анализ соблюдения трудового договора персоналом при трудоустройстве, увольнении, отпуске. Деловая оценка персонала, методы

оценки. Современные технологии оценки персонала: технология экспертной оценки, технология «360 градусов», технология Ассессмент-центра. Анализ эффективности труда: показатели эффективности труда, исходные данные для расчета. Производительность труда и выработка. Анализ факторов, влияющих на производительность труда.

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

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

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

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

Рекомендации по изучению дисциплины

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

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

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

Темы эссе, доклада (пункт 5.5 ФОС)

1. Роль стандартизации в управлении качеством услуг.
2. Сертификация услуг и систем качества. Взаимоотношения субъектов и объектов сертификации.
3. Международные, европейские и российские системы сертификации услуг.
4. Процедура сертификации услуг в туризме.
5. Организационные, социально-психологические, экономические методы.
6. Статистические методы управления качеством.
7. Конкурентоспособность туристской отрасли.
8. Факторы, обеспечивающие конкурентоспособность услуг гостеприимства.
9. Качество товара и услуг как критерий его конкурентоспособности.
10. Методика оценки уровня качества товаров и услуг.
11. Социальная адресность и её формирование.
12. 8 вариантов конкурентных стратегий при изменении качества и цены услуг в туризме.
13. Контрольные листы, гистограмма причинно-следственная диаграмма.
14. Диаграммы разброса, диаграмма Парето, стратификация.
15. Контрольные карты, диаграмма Парето и АВС-анализ.
16. Роль микроэкономических факторов в формировании конкурентоспособности товаров и услуг.
17. Производственные, рыночные, сбытовые и сервисные факторы в туристской индустрии. Механизм формирования конкурентоспособности туристского продукта.

18. Принципы оценки конкурентоспособности.

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

Темы рефератов (пункт 5.6 ФОС)

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

18. Виды ответственности турфирмы, основания привлечения к ответственности (на примере туристского предприятия Приморского края).
19. Ответственность турфирмы за качество предоставляемых услуг: реализация в современных условиях на примере регионального рынка.
20. Экспертное оценивание качества туристских услуг (на примере одного из направлений туриндустрии региона)
21. Современные подходы к управлению качеством гостиничных услуг в международной и российской практике
22. Защита прав потребителей при оказании им туристских услуг: правоприменение в Российской Федерации.
23. Классификация и классификаторы услуг, применяемые в Российской Федерации (на примере гостиничного рынка Приморского края)
24. Правовые основы рекламной деятельности и их влияние на формирование потребительского представления о качестве туруслуг (на примере регионального рынка)

Краткие методические указания

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

Подготовка рецензии на научную статью (пункт 5.1 ФОС)

Для подготовки рецензии предлагается следующий перечень статей:

1. Акимова Е. Как создать мотивацию к изменениям / Е. Акимова // Гостиничное дело. - 2013. - №2. - С. 18-23
2. Бухер С. Конкурентоспособность России на глобальном туристическом рынке / С. Бухер // Экономика региона. - 2016. - №1. - С. 240-250;
3. Ильина, И.Е. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы обслуживания и оказания услуг как элемент инновационного развития / И.Е. Ильина // Экономический анализ: теория и практика. –2012. – № 10 (265) март. – С. 27–34;
4. Рыжкова, О.В. Методологические подходы к оценке уровня конкурентоспособности туристической отрасли / О.В. Рыжкова // Вестник Национальной академии туризма. – 2012. – №1(21) январь-март. – С. 32–36;
5. Самосенкова Т.В. Структура и содержание профессионального поля иностранного стажера-специалиста сферы международного туризма / Т. В. Самосенкова, Е. Б. Назаренко // Филологические науки. Вопросы теории и практики. - 2013. - №8(26), Ч.2. - С. 153-155;

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

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

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

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

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

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

50. Дайте определение основных терминов по метрологии - измерение, мера, средство измерения, погрешность, точность, сходимость.
51. Каким образом организована метрологическая служба в РФ?
52. Дайте классификацию трудовых ресурсов на предприятии.
53. Какое содержание документации системы качества при организации работы с персоналом?
54. Как проводится анализ качества трудовых ресурсов на предприятиях сервиса?
55. В чем заключается оценка соответствия нормативам трудового законодательства?
56. В чем суть анализа соблюдения трудового договора персоналом при трудоустройстве?
57. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им?
58. Опишите основные методы деловой оценки персонала.
59. Приведите основное содержание современных технологий оценки персонала.
60. В чем заключается эффективность технологии Ассессмент-центра?
61. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях
62. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода
63. Перечислите показатели эффективности труда и их применение при оценке гостиничных услуг.
64. Приведите факторы, влияющие на производительность труда на предприятии туризма.

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

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

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

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

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

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник и практикум для вузов / Н. В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09362-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585166 (дата обращения: 19.05.2026).

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/598756 (дата обращения: 19.05.2026).

3. Трофимова, Л. А. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 246 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21610-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582593 (дата обращения: 19.05.2026).

4. Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17128-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/582785 (дата обращения: 19.05.2026).

5. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19217-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/566677 (дата обращения: 19.05.2026).

7.2 Дополнительная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016093-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2214970 (дата обращения: 31.05.2026)

2. Калачев, С. Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров : учебник для вузов / С. Л. Калачев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19757-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559659 (дата обращения: 01.09.2025).

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561433 (дата обращения: 01.09.2025).

4. Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17417-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/583676 (дата обращения: 19.05.2026).

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

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

1. Информационно-справочная система "КонсультантПлюс" – http://www.consultant.ru/
2. Научная электронная библиотека – https://elibrary.ru/
3. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
4. Электронная библиотека Руконт https://rucont.ru/
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
6. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: http://oaji.net/
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: https://www.prlib.ru/

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

Основное оборудование:

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

Программное обеспечение:

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

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

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ

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

Год набора на ОПОП
2025

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

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

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

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

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

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код рез-та	Тип рез-та	Результат	
ОПК-3.1к : Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	РД 4	Знание	национальные и международные правила и стандарты качества	свободно оперирует знаниям и правил и стандартов качества
	РД 5	Умение	применять национальные и международные стандарты качества при разработке системы менеджмента качества	верно применяет стандарты качества при разработке системы менеджмента качества
	РД 6	Навык	разработки и внедрения систем менеджмента качества с учетом национальных и международных стандартов	самостоятельно разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества
ОПК-3.2к : Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	РД 7	Знание	стандартов деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения	знает стандарты деятельности предприятий туризма и гостеприимства
	РД 8	Умение	выявлять мнение потребителей и заинтересованных сторон в рамках услуг предприятий туризма и гостеприимства	самостоятельно выявляет мнение потребителей и заинтересованных сторон
	РД 9	Навык	оценки качества оказания услуг на предприятиях туризма и гостеприимства с учетом действующих стандартов и мнени	проводит оценку качества оказания услуг на предприятиях туризма и гостеприимства

			я потребителей и заинтересов анных сторон	

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

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД4	Знание : национальные и международные правила и стандарты качества	1.1. Основные понятия и категории менеджмента качества	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.2. Качество и эффективность управления в сфере услуг	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.3. Конкурентоспособность и качество	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.4. Организация контроля качества	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.5. Современные концепции менеджмента качества	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.6. Стандартизация, сертфиикация и метрология в сфере услуг	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.7. Управление качеством персонала	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
РД5	Умение : применять национальные и международные стандарты качества при разработке систем	1.2. Качество и эффективность управления в сфере услуг	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
		1.3. Конкурентоспособность и качество	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа

	ы менеджмента качеств а	1.4. Организация контро ля качества	Разноуровневые за дачи и задания	Контрольная работ а
		1.6. Стандартизация, сер тфиикация и метрология в сфере услуг	Разноуровневые за дачи и задания	Контрольная работ а
		1.7. Управление качеств ом персонала	Разноуровневые за дачи и задания	Контрольная работ а
РД6	Навык : разработки и вн едрения систем менедж мента качества с учетом национальных и междун ародных стандартов	1.2. Качество и эффекти вность управления в сфе ре услуг	Реферат	Проект
		1.3. Конкурентоспособн ость и качество	Реферат	Проект
		1.4. Организация контро ля качества	Реферат	Проект
		1.7. Управление качеств ом персонала	Реферат	Проект
РД7	Знание : стандартов дея тельности туристских п редприятий, гостиниц и иных средств размещен ия	1.1. Основные понятия и категории менеджмента качества	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.2. Качество и эффекти вность управления в сфе ре услуг	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.3. Конкурентоспособн ость и качество	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.4. Организация контро ля качества	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.5. Современные конце пции менеджмента каче ства	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.6. Стандартизация, сер тфиикация и метрология в сфере услуг	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
		1.7. Управление качеств ом персонала	Эссе	Опрос
			Эссе	Тест
РД8	Умение : выявлять мнен ие потребителей и заинт ересованных сторон в ра мках услуг предприятий туризма и гостеприимст ва	1.5. Современные конце пции менеджмента каче ства	Разноуровневые за дачи и задания	Контрольная работ а
		1.7. Управление качеств ом персонала	Разноуровневые за дачи и задания	Контрольная работ а

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

4 Описание процедуры оценивания

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

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

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

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

5 Примерные оценочные средства

5.1 Пример разноуровневых задач и заданий

Подготовка рецензии на статью по теме качества и конкурентоспособности в сфере туризма и гостеприимства

Для подготовки рецензии предлагается следующий перечень статей по проблемам качества и конкурентоспособности услуг в предприятиях туристской индустрии:

1. Акимова Е. Как создать мотивацию к изменениям / Е. Акимова // Гостиничное дело. - 2013. - №2. - С. 18-23
2. Бухер С. Конкурентоспособность России на глобальном туристическом рынке / С. Бухер // Экономика региона. - 2016. - №1. - С. 240-250;
3. Ильина, И.Е. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы обслуживания и оказания услуг как элемент инновационного развития / И.Е. Ильина // Экономический анализ: теория и практика. –2012. – № 10 (265) март. – С. 27–34;
4. Рыжкова, О.В. Методологические подходы к оценке уровня конкурентоспособности туристической отрасли / О.В. Рыжкова // Вестник Национальной академии туризма. – 2012. – №1(21) январь-март. – С. 32–36;
5. Самосенкова Т.В. Структура и содержание профессионального поля иностранного стажера-специалиста сферы международного туризма / Т. В. Самосенкова, Е. Б. Назаренко // Филологические науки. Вопросы теории и практики. - 2013. - №8(26), Ч.2. - С. 153-155;
6. Соколова С. Качество сервиса - главный конкурентный аргумент отеля / С. Соколова // Гостиничное дело. - 2013. - №апрель. - С. 32-35;
7. Шнидман, Н. А. Актуальность и важность повышения конкурентоспособности туристической сферы / Н. А. Шнидман. — Текст: непосредственный, электронный // Молодой ученый. — 2017. — № 10 (144). — С. 299-301. — URL: https://moluch.ru/archive/144/40503/;
8. Штомпель, Л. В. Управление качеством услуг в современных условиях развития российского туристского рынка / Л. В. Штомпель. — Текст: непосредственный, электронный // Молодой ученый. — 2013. — № 4 (51). — С. 325-327. — URL: https://moluch.ru/archive/51/6608/.

Краткие методические указания

Выполнение задания позволяет оценить качество владения знаниями по дисциплине.

Необходимо составить библиографический список, состоящий из литературы, позволяющей в полной мере раскрыть тематику дисциплины и составить рецензию на одну из статей.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	15	Магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Ст удент применяет знания по теме исследования; методы и приемы анализа теоретических и/и ли практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с понимани ем проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	12	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложе ния; допущено не более одной ошибки при подготовке рецензии. Продемонстрированы уме ния в области исследовательской работы. Фактических ошибок, связанных с пониманием п роблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	8	Магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющ их проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. До пущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	3	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст бе з каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая соста вляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываем ой проблемы, в оформлении работы.

1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст бе з каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.2 Примерные темы для опроса

1. В чем заключается специфика услуги как разновидности продукции?
2. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.
3. Опишите содержание процесса и суть процессного подхода.
4. Перечислите показатели качества с точки зрения его разновидностей.
5. Какие основные требования предъявляются в технических регламентах?
6. Опишите факторы, влияющие на качество продукции (услуг).
7. В чем заключаются сущность и цель менеджмента качества?
8. Опишите основные составляющие современной политики в области качества на предприятии сервиса и туризма
9. Определите, какой из критериев является единичным, а какой комплексным: а) цена потребления, продажная цена; б) стабильность качества, уровень качества; в) скорость старения, срок годности, потребительская новизна.
10. Из каких элементов состоит Петля качества? С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.
11. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.
12. В чем заключается сущность качества управления услуг?
13. Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации?
14. Перечислите принципы оценивания качества управления.
15. Какие виды оценок качества вы знаете?
16. В чем заключается сущность показателя эффективности управления?
17. Какова роль влияния качества на прибыль?
18. Опишите основные этапы метода калькулирования затрат на качество.
19. Чем отличается метод определения потери от низкого качества от классического метода управления затратами?
20. Как формируется экономический эффект при производстве и эксплуатации продукции?
21. Поясните связь между управлением качеством и конкурентоспособностью услуги.
22. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью туристской услуги?
23. Дайте характеристику действия конкурентных сил в туристской отрасли по М. Портеру.
24. Определите субъекты рынка и цель проведения оценки конкурентоспособности товаров и услуг.
25. Представьте критерии оценки конкурентоспособности предприятий.
26. Предложите схему формирование механизма управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия
27. Как рассчитывается коэффициент рыночной концентрации?
28. Приведите методы оценки конкурентоспособности в сфере сервиса.
29. Чем отличаются частные и параметрические методы оценки конкурентоспособности на предприятиях общественного питания?

30. Опишите основные принципы формирования механизма защиты рынка от недоброкачественных гостиничных услуг.
31. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?
32. В чем заключается сущность и назначение контроля в сфере услуг?
33. Перечислите виды контроля
34. Какие органы осуществляют государственный контроль качества на гостиничном рынке?
35. Как классифицируются испытания при оценке качества?
36. В чем заключается концепция всеобщего управления качеством (TQM)?
37. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством;
38. Обоснуйте необходимость внедрения систем менеджмента качества в предприятия сферы гостеприимства.
39. Дайте основные положения политики организации в области качества. Раскройте содержание ее составляющих
40. Перечислите статистические методы управления качеством.
41. Раскройте содержание основных тенденций управления качеством в отечественной и зарубежной практике применительно к деятельности отечественных предприятий туризма
42. Опишите состав международных стандартов ИСО серии 9000.
43. Охарактеризуйте современные отечественные системы управления качеством.
44. В чем заключаются основные отличия систем качества по ИСО 9000 от КСУКП?
45. Приведите этапы международной организация по стандартизации.
46. Каким образом обеспечиваются правовые основы управления качеством в сфере технического регулирования услуг?
47. Приведите принципы, цели и способы государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации
48. Перечислите основные стандарты в туриндустрии.
49. В чем состоит содержание работ по метрологии?
50. Дайте определение основных терминов по метрологии - измерение, мера, средство измерения, погрешность, точность, сходимость.
51. Каким образом организована метрологическая служба в РФ?
52. Дайте классификацию трудовых ресурсов на предприятии.
53. Какое содержание документации системы качества при организации работы с персоналом?
54. Как проводится анализ качества трудовых ресурсов на предприятиях сервиса?
55. В чем заключается оценка соответствия нормативам трудового законодательства?
56. В чем суть анализа соблюдения трудового договора персоналом при трудоустройстве?
57. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им?
58. Опишите основные методы деловой оценки персонала.
59. Приведите основное содержание современных технологий оценки персонала.
60. В чем заключается эффективность технологии Ассессмент-центра?
61. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях
62. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода
63. Перечислите показатели эффективности труда и их применение при оценке гостиничных услуг.

64. Приведите факторы, влияющие на производительность труда на предприятии туризма.

Краткие методические указания

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
4	4	работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	3	магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	2	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.3 Примеры тестовых заданий

1. Роль руководства компании в TQM определяется тем, что

а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента

б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании

в) Эффективность TQM зависит от служб менеджмента качества в компании

2. ИСО — это:

а) система качества

б) стандарты качества

в) концепция качества

3. Менеджмент качества связан

а) только с производственными подразделениями компании

б) со всей системой управления компании

в) с внешними партнерами компании

4. Внедрение методов TQM требует

а) вовлечение и обучение всего персонала

б) мониторинга поставщиков и качества их продукции и услуг

в) создание приказа о создании службы контроля качества

5. Методология TQM означает

а) система улучшения качества услуг

б) экспертиза качества продукции и услуг

в) совокупность методов управления предприятием` основным рычагом которых является

качество

6. Для потребителей качество это

а) соответствие требованиям

б) соответствие назначению

в) соответствие потребностям

7. Качество услуги оценивается по

а) впечатлению, которое оно производит на окружающих

б) по цепям, ради которых она осуществляется

в) результату, который она достигает

8. Качество услуг туризма определяется

а) стандартами, принятыми в отрасли

г) ценой услуги

д) реакцией потребителей

9. Тотальное управление качеством — это

а) стремление сотрудников компании к увеличению прибыли

б) философия организации, которую разделяют все сотрудники по управлению качеством

произведенных услуг

в) увеличение контрольных проверок при производстве услуг

10. «Петля качества» означает:

а) способность создания системы качества на предприятии;

б) концептуальную модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения;

в) улучшение взаимоотношений с клиентом во время предоставления обслуживания.

11. Основной смысл принципа «точно-вовремя» (just-in-time) в управлении

качеством заключается в

а) управлении производственными запасами. поставками и отгрузкой;

б) своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции,

услуг) в соответствии с утвержденными технологическим процессом;

в) принятии необходимого управленческого решения «вовремя»

12. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются

требования

а) безопасности

б) точности и своевременности исполнения

в) типичности для данной конкретной территории

13. Среди 14 принципов Деминга к Всеобщему управлению качеством

представлены, в том числе такие, как

а) откажитесь от вмешательства в стратегию и тактику поставщиков

б) покончить с практикой закупок по самой низкой цене

в) обеспечить коллективное участие в повышении качества

14. Экономический подход к управлению качеством

а) всемерная экономия производственных ресурсов

б) обеспечение оптимального уровня качества

в) руководитель—экономист во главе управления предприятием

15. Оптимальный уровень качества определяется

а) точкой безубыточности вложений в совершенствование управления

б) объемом выпускаемой продукции

в) рациональными показателями качества

16. Риск снижения качества, связанный с вероятностью невыполнения предприятием обязательств по контракту перед туристами, классифицируется как

а) валютный риск

б) риск, связанный с техническими нововведениями

в) инвестиционный риск

г) производственный риск

д) риск упущенной финансовой выгоды

17. К экзогенным факторам, влияющим на риск снижения качества в туризме, относятся

а) изменение стоимости оформления визы

б) ошибки персонала турфирмы

в) инфляция

г) изменение стоимости аренды основных средств

д) отношение руководства турфирмы к риску

е) политические факторы

18. Зона риска предприятия, для которой характерно возмещение издержек предприятия и получение средней прибыли, называется

а) критической

б) допустимой

в) катастрофической

г) опасной

д) предельной

19. Зона риска предприятия, для которой характерно только возмещение издержек предприятия, называется

а) критической

б) допустимой

в) катастрофической

г) опасной

д) предельной

20. Расчет себестоимости товаров/услуг при управлении качеством позволяет

а) определить базу для формирования цены

б) определить трудоемкость производства и реализации

в) осуществить учет и контроль затрат

г) определить объем реализации товаров/услуг

21. На цену туристской услуги влияют следующие факторы:

а) сезонность предоставления услуг

б) вид транспорта

в) производительность труда менеджера по продажам

г) форма обслуживания (индивидуальная/групповая)

д) график работы транспортной организации

22. Отношение прибыли к текущим затратам – это

а) валовой доход от реализации

б) рентабельность затрат

в) себестоимость услуг

23. Конкурентоспособность товара – это

а) самый высокий уровень качества, самая низкая себестоимость

б) способность товара конкурировать на мировом рынке

в) способность товара конкурировать с аналогичными видами продукции на мировом рынке

г) способность товара конкурировать с аналогами на конкретном рынке в определенный период времени

24. Составляющими конкурентоспособности товара являются

а) сертифицированная система обеспечения качества

б) эффективность рекламы

в) совокупность эстетических показателей качества товара

г) базисные условия контракта

25. Доля рынка это

а) часть рынка

б) часть объектов рынка

в) удельный вес продукции предприятия в совокупном объеме реализации товара

26. Подтвердите или опровергните следующее утверждение: "Товар, превосходящий по качеству конкурирующие аналоги может быть неконкурентоспособным на данном рынке"

а) да

б) нет

27. Фирмам, турпродукт которых уступает аналогичной продукции конкурентов по качеству, степени технологичности, условиям обслуживания предпочтительнее выходить

а) на рынки с высокой эластичностью спроса

б) на рынки с низкой эластичностью спроса

в) на рынки со средней эластичностью спроса

г) на региональные рынки

28. Рынок монополистической конкуренции характеризуется следующими показателями

а) конкуренция свободная, в основном в области цен

б) конкуренция ограничена особыми свойствами товара

в) конкуренция ограничена, либо производители вступают в сговор, либо объявляется ценовая "война"

г) конкуренция отсутствует

29. Факторный анализ конкурентоспособности определяет

а) условную оценку влияния на совокупную конкурентоспособность ряда факторов, формирующих конкурентные преимущества

б) влияние маркетинговых инструментов при формировании программы конкурентоспособности

в) какие действия конкурентов влияют на формирование конкурентоспособности предприятия

г) какова важность и сила влияния на потребительское поведение факторов, формирующих конкурентоспособность предприятия

30. Подтвердите или опровергните высказывание: "Компания может обладать конкурентными преимуществами, имея одинаковый абсолютный вес факторов конкурентоспособности"

а) да

б) нет

31. В менеджменте качества участвуют

а) все службы и подразделения компании

б) только службы менеджмента качества

в) руководство компании и службы менеджмента качества

32. Административный подход к управлению качеством

а) достижение 100% качества любой ценой

б) 100% участие работников в совершенствовании управленческого процесса

в) использование авторитета администрации в управлении производством

33. Понятие «100% качества» предполагает

а) участие каждого работника в мероприятиях по совершенствованию качества

б) вся продукция, предлагаемая потребителю, должна быть качественной

в) внедрение нормативов труда

34. Причины неудач процесса улучшения деятельности предприятия туризма в

а) плохой информированности работников предприятия

б) недостатке инициативности руководства предприятия

в) отсутствии службы маркетинга

35. Завершите утверждение: «Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически и ..

а) организационно

б) информационно
в) систематически
36. Причины неудач процесса улучшения деятельности предприятия:
а) недостаток инициативности руководства предприятия;
б) плохая информированность рядовых работников;
в) плохо отлаженные технологические процессы.
37. Различают следующие виды контроля над предпринимательской деятельностью
1) внешний государственный
2) общественный
3) внутрихозяйственный
4) контроль специализированных инспекций
5) независимый аудиторский
38. Объектами аудита являются
а) система менеджмента качества
б) процессы
в) услуги
г) корректирующие мероприятия
40. В процессе использования диаграммы Парето производятся следующие операции
а) выявляется группа основных факторов
б) находится среднеарифметическое значение определяющих факторов
в) строится гистограмма
41. К шкале Лайкерта (Ликерта) относится следующий метод исследования
а) шкала суммарных оценок
б) семантическая дифференциальная шкала
в) многомерное шкалирование
г) графическая рейтинговая шкала
42. Отметьте тот тип выборки, в категорию которой может попадать детерминированная выборка
а) вероятностная, квотная, преднамеренная
б) нерепрезентативная, квотная, преднамеренная
в) вероятностная, преднамеренная
г) нерепрезентативная, простая случайная, преднамеренная
43. В стандартизированной открытой анкете будут присутствовать
а) вопросы с многовариантным ответом
б) вопросы с открытым ответом
в) вопросы со словесными ассоциациями
г) тематические апперцептивные тесты
44. Оптимальное число участников фокус-групп
а) 5-8
б) 12-16
в) 8-12
г) 10-20
45. Чаще всего используется метод исследования фокус-групп
а) при изучении потребительских рынков
б) при изучении рынка производителей
в) при создании опросной анкеты
46. Количество вопросов в анкете не оказывает влияние на
а) метод сбора данных
б) стоимость исследования
в) размер выборки
г) уровень квалификации интервьюеров

д) время сбора данных

47. При проведении наблюдения трудно получить данные о

а) потребительском поведении

б) уровне дохода потребителя

в) процессе продажи

г) цене товара

48. При внедрении СМК Деминг подчеркивал необходимость

а) снижение дефектов выходной продукции

б) подхода к качеству на уровне организации

в) увеличения объема контролирующих функций

49. Эволюция понятия качества тесно связанна:

а) с административными решениями органов государственного управления;

б) научно-техническим прогрессом;

в) развитием системы образования.

50. Спецификой японских подходов к управлению качеством является общенациональная программа по контролю качества. Эти подходы

а) применение кружков качества

б) использование «инсентив-туров» в управлении персоналом

51. В процессе использования диаграммы Исикавы осуществляются следующие процедуры

а) классификация проблем по отдельным факторам

б) выявление причинно- следственной связи дефекта/брака

в) нахождение средне-арифмитического значения ведущих факторов

52. Повышение производительности труда за счет сокращения непроизводительных потерь и нерациональных затрат определяется как

а) отношение разницы нормативного и фактического оперативного времени к фактическому оперативному времени

б) отношение потерь времени по организационно-техническим причинам ко времени наблюдения

в) отношение потерь рабочего времени, зависящих от рабочих, ко времени наблюдения

г) все из перечисленного

53. Международный стандарт ИСО 9000 выделяет 11 стадий «петли качества», в том числе:

а) организацию производства

б) контроль 3а сбытом продукции (услуг)

54. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000

а) три

б) пят;

в) восемь

55. Сертификация это

а) процедура выдачи разрешения на оказание определенных услуг

б) процедура подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям

в) согласование производителем услуг и потребителем требований по качеству

56. Основные Задачи системы классификации в сфере гостиничного обслуживания

а) установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;

б) установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания;

в) установление требований к органам местного самоуправления по руководству туристскими предприятиями.

57. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства

а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;

б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

58. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса

а) национальные классификации

б) корпоративные стандарты

в) независимые оценки

59. В Российской Федерации действуют:

а) система добровольной сертификации услуг центров отдыха (рекреационных центров) — Одинцовская торгово-промышленная палата

6) система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения

(подтверждающий документ — сертификат соответствия) — Госстандарт (ГОСТ Р)

в) система добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг «Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству» (ВНИКИ)

г) система добровольной сертификации услуг гостиниц — ВНИИКИ. Система Европейского гостиничного стандарта (EuHS) — Европейская экономическая палата

д) государственная система классификации гостиниц и других средств размещения

е) стандарты Международной ассоциации гостиниц и ресторанов

55. Объектами системы классификации являются

а) гостиничные предприятия

б) процессы туристского обслуживания

в) квалификация работников

60. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит

а) Федеральное агентство по стандартизации

б) Федеральное агентство по туризму

в) генеральный директор предприятия

61. Методы измерения показателей качества по средствам анализа и оценки

а) лабораторные

б) органолептические

в) экспертные

г) смешанные

д) математичесхие

е) финансовые

62. К основным требованиям планировки рабочего места относится

а) минимальное расстояние перемещений работника

б) безопасность работы

в) экономное использование рабочей площади

г) только 1 и 4

63. Согласно "Нормам разрывов и проходов в меблировке помещений жилой группы в гостинице" расстояние прохода между кроватью и стеной должно составлять

а) 60-80 см

б) 30 см

в) 1 м

г) 60 см

64. Современная модель управления персоналом, направленная на качество

а) органическая

б) научной организации труда

в) парципативная (командная)

г) предпринимательская

65. К методам управления персоналом относят

а) административные, экономические, социально-психологические

б) производственные, финансовые, личностные

в)административные, финансово-экономические, общественные

г) производственно-административные, финансовые, социально-психологические

66. Обучение в сфере управления качеством руководства высшего звена включает изучение

а) взаимосвязей смежных функциональных подразделений

б) концепций, методов, а так же управленческих процедур, обеспечивающих качество

в) навыки практического управления

67. Совет по качеству предприятия занимается:

а) установлением стратегии принципов и правил улучшения деятельности предприятия

б) улучшением качества продукции

в) решением вопросов обеспечения предприятия кадровыми ресурсами и увольнениями

не соответствующего требованиям персонала

68. Недостатки деятельности кружков качества

а) в решение проблем участвуют не все работники подразделения;

б) работники подразделения. которые не являются членами кружка` с недоверием относятся к принимаемым решениям:

в) кружки качества не рассматривают проблемы. относящиеся к компетенции высшего

руководства.

69. Методы оценки персонала

а) социологический, психологический, профессиональный

б) прогностический, практический, имитационный

70. Коэффициент занятости является критерием

а) состава и объема совмещаемых работ

б) регламентации труда совмещающего профессию

в) возможных границ совмещения

г) все из перечисленного

71. Способ контроля рабочего времени

а) карточный

б) жетонный

в) рапортно-ведомственный

г) все из перечисленного

72. Согласно ст.54 Трудового Кодекса продолжение работы при неявке сменщика относится к сверхурочной работе

а) верно

б) не верно

73. Продолжительность рабочей недели для работников в возрасте 15-16 лет составляет не более

а) 24 часов

б) 36 часов

в) 40 часов

г) 41 час

74. Время наблюдения при оценке качества трудового процесса включается во время

а) обслуживания

б) оперативное

в) технологического перерыва

75. Норма труда это

а) количество рабочего времени, необходимое для производства единицы продукции

б) количество рабочего времени, необходимое для выполнения определенной работы

в) эталон, с которым сравниваются фактические затраты времени

г) все из перечисленного

76. Нормирование труда не используется при

а) исчислении фонда заработной платы

б) определении себестоимости продукции

в) установлении длительности производственного цикла

г) ничего из перечисленного

77. Нормы труда делятся на

а) опытно-статистические и технически обоснованные

б) общенаучные, отраслевые, корпоративные

в) экономические и технические

г) изменяемые и неизменяемые

78. Норма выработки устанавливает

а) объем работы, который работник должен выполнить за единицу рабочего времени

б) объем работы, который работник должен выполнить на единице оборудования

в) величину затрат рабочего времени на выполнение единицы работы

Краткие методические указания

Вопросы теста позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент ответил не менее, чем на 91% правильно.
4	8	Студент ответил на не менее, чем 76% вопросов правильно
3	6	Студент ответил не менее, чем на 61% вопросов правильно
2	4	Студент ответил не менее, чем на 40% ответов правильно
1	0	Студент ответил менее, чем на 50% вопросов правильно

5.4 Тематика эссе

1. Роль стандартизации в управлении качеством услуг.
2. Сертификация услуг и систем качества. Взаимоотношения субъектов и объектов сертификации.
3. Международные, европейские и российские системы сертификации услуг.
4. Процедура сертификации услуг в туризме.
5. Организационные, социально-психологические, экономические методы.
6. Статистические методы управления качеством.
7. Конкурентоспособность туристской отрасли.
8. Факторы, обеспечивающие конкурентоспособность услуг гостеприимства.
9. Качество товара и услуг как критерий его конкурентоспособности.
10. Методика оценки уровня качества товаров и услуг.
11. Социальная адресность и её формирование.
12. 8 вариантов конкурентных стратегий при изменении качества и цены услуг в туризме.
13. Контрольные листы, гистограмма причинно-следственная диаграмма.
14. Диаграммы разброса, диаграмма Парето, стратификация.
15. Контрольные карты, диаграмма Парето и АВС-анализ.

16. Роль микроэкономических факторов в формировании конкурентоспособности товаров и услуг.
17. Производственные, рыночные, сбытовые и сервисные факторы в туристской индустрии. Механизм формирования конкурентоспособности туристского продукта.
18. Принципы оценки конкурентоспособности.

Краткие методические указания

По форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение). Структура эссе:

– Введение, в котором представлен обобщённый ответ на предложенный вопрос или излагается в общем виде та позиция, которую предполагается отстаивать в основной части эссе.

–Основная часть, где представлены подробные ответы на вопрос или излагается позиция, подтверждаемая теоретическими аргументами и эмпирическим данными.

– Заключение, в котором резюмируются главные идеи основной части, подводящие к предполагаемому ответу на вопрос или заявленной точке зрения, делаются выводы.

Работа оформляется согласно правилам СТО. Объем эссе от 1,5 стр. Оригинальность составляет не менее 60%.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	магистрант полностью раскрыл сформулированные вопросы, подтвердил примерами. Приве дены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информац ия нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием пробле мы, нет.
4	8	работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложе ния; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Допущены одн а-две ошибки в оформлении работы.
3	3	магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющи х проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Прив лечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в с мысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	2	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст бе з каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая соста вляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываем ой проблемы, в оформлении работы.
1	0	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст бе з каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.5 Перечень тем рефератов

1. Формирование цены потребления как критерия конкурентоспособности товара и услуг авиаперевозчиков в Российской Федерации
2. Анализ необходимых связей элементов системы управления качеством гостиничных услуг на национальном уровне
3. Разработка системы управления качеством гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы Приморского края)
4. Структура системы управления качеством ресторанных услуг (ан примере предприятия общественного питания Приморского края)
5. Формирование состава и параметров механизма управления качеством гостиничных услуг (на примере гостиничного предприятия Приморского края)
6. Организационно-методическое обеспечение функционирования системы управления качеством туристских услуг на региональном уровне
7. Разработка модели организационного обеспечения системы управления качеством гостиничных услуг (на примере рынка гостиничной индустрии Приморского края)

8. Методика оценки результативности системы управления качеством гостиничных услуг (на примере конкретного предприятия гостиничного рынка Приморского края)
9. Рекомендуемые инструменты формирования системы управления качеством санаторно-курортных услуг на региональном уровне
10. Формирование восприятия качества обслуживания у туриста (на примере туристского рынка Приморского края)
11. Проблемы управления качеством туристского обслуживания (на примере туристского рынка Приморского края)
12. Конкурентные стратегии на рынке услуг размещения и питания Приморского края
13. Формирование конкурентной стратегии гостиницы и ресторана Приморского края
14. Особенности оценки конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки предприятий туризма в Российской Федерации
15. Качество, как фактор потребительской привлекательности гостиничных услуг в Приморском крае.
16. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях туризма и гостеприимства Приморского края: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация
17. Трансформация политики в области нормативно-правового регулирования в сфере туризма и гостеприимства в Российской Федерации.
18. Виды ответственности турфирмы, основания привлечения к ответственности (на примере туристского предприятия Приморского края).
19. Ответственность турфирмы за качество предоставляемых услуг: реализация в современных условиях на примере регионального рынка.
20. Экспертное оценивание качества туристских услуг (на примере одного из направлений туриндустрии региона)
21. Современные подходы к управлению качеством гостиничных услуг в международной и российской практике
22. Защита прав потребителей при оказании им туристских услуг: правоприменение в Российской Федерации.
23. Классификация и классификаторы услуг, применяемые в Российской Федерации (на примере гостиничного рынка Приморского края)
24. Правовые основы рекламной деятельности и их влияние на формирование потребительского представления о качестве туруслуг (на примере регионального рынка)

Краткие методические указания

Реферат рассматривается как конечный продукт, получаемый в результате выполнения исследовательского задания, позволяющий оценить умения студента самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения исследовательской задачи, ориентироваться в информационном пространстве; уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Студенту предлагается из представленного списка тематики рефератов выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку согласно графику защит, установленного преподавателей в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. Объем реферата 15-20 стр. Оригинальность составляет не менее 60%.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	15	Магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Пр иведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, инфор мация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной

		исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретичес ких и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с по ниманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	12	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложе ния; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстри рованы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с понимание м проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	8	Магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющ их проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Пр ивлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	4	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст бе з каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая соста вляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываем ой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст бе з каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

5.6 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Задача 1. Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы «Аванта» (г.Владивосток)

Алгоритм выполнения:

1) Определить организацию туризма и ее конкурентов.

2) Выявить состав факторов внутренней и внешней среды для , данных организаций.

3) Установить количество экспертов, в качестве которых при групповой работе могут выступить сами обучающиеся, для оценки весомости (значимости) и значения выбранных факторов.

4) Провести необходимые расчеты по определению комплексных оценок факторов внешней и внутренней среды, возможностей и угроз и сделать вывод о положении рассматриваемой организации относительно конкурентов.

5) Выявить наиболее важные факторы, определяющие преимущество организации по отношению к конкурентам, которые могут использоваться при разработке стратегии.

Задача 2. Используя позиционную карту стратегических групп конкурентов, определите конкурентные позиции туристической организации «ВГУЭС-тревел»

Алгоритм выполнения:

1) Определить конкретную туристическую организацию и группу конкурирующих с ней организаций.

2) Установить характеристики туристических организаций, которые позволят их дифференцировать.

3) Классифицировать эти организации и расположить на позиционной карте.

4) Объединить туристические организации со схожими характеристиками в стратегические группы на графике позиционной карты.

5) Выделить организации со схожими характеристиками, объединяя их на графике позиционной карты в стратегические группы.

6) Определить принадлежность конкретной организации к одной их выделенных стратегических групп.

В качестве характеристик используются оценка качества и цены по 10-баллной шкале

Таблица 1- Показатели качества и цены конкурирующих туристских организаций, баллы

Показатель качества	Предприятия										
	ВГУЭС-тревел	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Сред. цена тура	3	6	4	3	4	7	8	7	8	8	7

Сред. качество обслуживания	4	5	3	4	4	8	9	7	6	8	8

Задача 3. Конкурирующие между собой туристические организации различаются качеством предоставляемых услуг в организуемых турах и их средней ценой. Экспертная группа определила среднее качество услуг туристических организаций по 100—бальной шкале. Средняя цена туров определялась на основе действующих в организациях цен на туры.

А) Требуется построить позиционную карту стратегических групп конкурентов на основе исходных данных, приведенных в табл. 1, и оценить положение организации «Z-тур».

Таблица 1- Исходные данные для построения позиционной карты конкурентов «Z-тур»

№	Наименование туристических организаций	Цена, руб.	Качество, баллы
1	«X-тур»	30000	70
2	«Y-Тур»	40000	80
3	«Z—Тур»	40000	70
4	«\/-тур»	60000	80
5	«U-Тур»	60000	90
6	« W-Тур»	75000	70
7	«Q-Тур»	75000	80

Б) Определить положение услуг организации «Z-тур» по отношению к услугам организаций «Y-тур» и «X-тур». Исходные данные для построения позиционной карты конкурирующих услуг приведены в табл. 2—4.

Таблица 2- Исходные данные для услуг фирмы «Z—тур›

№	Наименование услуги	Цена, руб.	Качество, баллы
1	Отдых в Египте	30000	60
2	Отдых в Турции	30000	60
3	Отдых в Испании	60000	70

Таблица 3. Исходные данные для услуг фирмы «У—тур»

№	Наименование услуги	Цена, руб.	Качество, баллы
1	Отдых в Египте	25000	60
2	Отдых в Турции	35000	80
3	Отдых в Испании	60000	100

Таблица4. Исходные данные для услуг фирмы «X-тур»

№	Наименование услуги	Цена, руб.	Качество, баллы
1	Отдых в Египте	30000	70
2	Отдых в Турции	35000	60
3	Отдых в Испании	60000	80

Задача 4. Определите проблемы ресторана, используя диаграмму Парето, метод АВС- анализа, диаграмму Исикавы. Предложите мероприятия по преодолению проблем с учетом стандартизации процессов в сфере общественного питания.

Значимость факторов, влияющих на качество ресторанных услуг

№п/п	Наименование фактора	Значимость фактора, чел.	Значимость фактора в %
1	Ассортимент кулинарной продукции	128	
2	Приемлемость цен	163	
3	Впечатление о посещении	225	
4	Этика общения персонала	109	
5	Профессиональные умения	17	
6	Качество блюд	198	
7	Качество сервировки	43	
8	Информативность рекламы	5	
9	Имидж предприятия	112	
	Итого	1000	

Задача 5. Туристы до места отдыха летят самолетом. В процессе обслуживания пассажиров обнаружены недостатки, которые за 2019 год составили 50 случаев. Среди них выделены следующие:

№	Наименование фактора	Количество пассажиров, неудовлетворенн ых обслуживанием

1	Задержка выдачи багажа	20
2	Низкая квалификация обслуживающего персонала в полете	14
3	Отправка багажа другим рейсом	6
4	Отсутствие необходимой информации	4
5	Утеря багажа	4
6	Ошибка в билете	2
	Итого	50

1. Постройте простую и кумулятивную диаграммы Парето и проведите АВС-анализ. С каких факторов следует начинать улучшение процесса обслуживания?

2. Постройте диаграмму Исикавы, в которой в качестве следствия выступает качество транспортной услуги.

Задача 6. Используя древовидную диаграмму, разработайте меры по повышению удовлетворенности туристов процессом обслуживания

Алгоритм выполнения:

1) Установить данные (по аналогии с табл. 1) и провести необходимые расчеты, на основе которых построить древовидную диаграмму.

2) Предложить меры по улучшению обслуживания потребителей.

Таблица 1 - Оценка туристами стоимости и качества процесса обслуживания турфирмой «Х-тур»

Этап процесса обслуживания туриста	Вес этапа, %	Оценка этапа туристами по стоимости и качеству, баллы		Взвешенная оценка (процентное отношение)	Взвешенная оценка (процентное отношение) по качеству, баллы (%)
		по стоимости	по качеству	ти, баллы (%)	
Подготовка к поездке	5	8	8	40 (5)	40 (5,5)
Совершение поездки:					
транспорт	25	8	8	200(25,3)	200 (27,8)
гостиница	20	8	6	160 (20,2)	120 (16,7)
экскурсионная программа	15	8	8	120 (15,2)	120(16,7)
питание	30	8	7	240 (30,3)	210(29,2)
Завершение поездки	5	6	6	30 (3,8)	30 (4,1)
Сумма	100			790 (100)	720 (100)
Удовлетворенность обслуживанием по цене				790	

Удовлетворенность обслуживанием по качеству 720

Задача 7. Используя стрелочную диаграмму, спланируйте этапы проектирования тура «Владивосток-Хабаровск-Владивосток» для китайских туристов

Алгоритм выполнения:

1) Определить процесс выполнения работ из области туризма.

2) Установить этапы этого процесса и время их проведения.

3) Построить стрелочные диаграммы с использованием метода Ганта и в виде сетевого графа.

4) Проанализировать эффективность процесса выполнения работ.

Задача 8. Составить план проведения мероприятий по конкурентному анализу с целью сравнения качества предоставления услуг санаторно-курортными учреждениями г. Владивостока (Базовая компания санаторий «Строитель» — считает уровень качества своих услуг относительно низким и желает его повысить). Перечислить источники информации, способы ее получения, разработать шаблон для предоставления полученных данных в табличной форме.

Задача 9. Рассчитайте маркетинговую конкурентоспособность предприятий общественного питания

Алгоритм выполнения:

1) Рассчитайте коэффициент длины ассортимента (исходные данные таблица 1)

2) Рассчитайте коэффициент количества потребителей в день (исходные данные таблица 2)

3) Рассчитайте коэффициента каналов продвижения услуг (исходные данные таблица 3)

4) Рассчитайте уровня цен предприятий-конкурентов (исходные данные таблица 4)

5) Рассчитайте итогового коэффициента маркетинговой конкурентоспособности (исходные данные таблица 5)

Таблица 1 – Расчет коэффициента длины ассортимента

Предприятие	Количество блюд, шт.	Коэффициент	Рейтинг
Латте	83		
Studio Coffe	63		
Пицца-М	64		
Grand Cafe	75		
Ханс	57		

Таблица 2 -Расчет коэффициента количества потребителей в день

Предприятие	Среднее количество потребителей в день, чел.	Коэффициент	Рейтинг
Латте	520		
Studio Coffe	489		
Пицца-М	396		
Grand Cafe	560		
Ханс	320		

Таблица 3 – Расчет коэффициента каналов продвижения услуг

Предприятие	Количество каналов продвижения, шт.	Коэффициент	Рейтинг
Латте	4		
Studio Coffe	4		
Пицца-М	3		
Grand Cafe	6		
Ханс	3		

Таблица 4 – Расчет уровня цен предприятий-конкурентов

Конкурент	Макс. сумма чека, руб.	Коэф-т ценовой конкуренции	Рейтинг
Латте	700		
Studio Coffe	900		
Пицца-М	1500		
Grand Cafe	1000		
Ханс	1500		

Таблица 5 – Расчет итогового коэффициента маркетинговой конкурентоспособности

Предприятие	Коэф-т длины ассортимента	Коэф-т количества потребителей	Коэф-т количества каналов продвижения	Коэф-т уровня цен	Итого	Рейтинг
Латте						
Studio Coffe						
Пицца-М						
Grand Cafe						
Ханс						

Задача 10. Рассчитайте производственную конкурентоспособность предприятий на рынке

1) Рассчитайте коэффициент вместимости торгового зала (исходные данные таблица 1)

2) Рассчитайте коэффициент обеспеченности производственных помещений (исходные данные таблица 2)

3) Рассчитайте коэффициента загрузки торгового зала (исходные данные таблица 3)

4) Рассчитайте коэффициент оборачиваемости одного места в торговом зале (исходные данные таблица 4)

5) Рассчитайте коэффициент обслуживающего персонала на одно посадочное место (исходные данные таблица 5)

6) Рассчитайте итоговый коэффициент производственной конкурентоспособности (исходные данные таблица 6)

Таблица 1 – Расчет коэффициента вместимости торгового зала

Предприятие	Вместимость торгового зала, м^2	Коэффициент	Рейтинг	Площадь на 1 посад. место, м^2	Коэффициент	Рейтинг	Итоговый рейтинг
Латте	220			1,8			
Studio Coffe	200			2,5			
Пицца-М	215			2,4			
Grand Cafe	520			2,6			
Ханс	270			1,9			

Таблица 2– Расчет коэффициента обеспеченности производственных помещений

Предприятие	Обеспеченность производственных помещений, м^2	Коэффициент	Рейтинг	Площадь на 1 посадочное место, м^2	Рейтинг	Итоговый рейтинг
Латте	48			0,40		
Studio Coffe	35			0,44		
Пицца-М	42			0,47		
Grand Cafe	54			0,27		
Ханс	32			0,23		

Таблица 3 – Расчет коэффициента загрузки торгового зала

Предприятие	Средняя загрузка торгового зала, %	Коэффициент	Рейтинг
Латте	66		
Studio Coffe	50,3		
Пицца-М	54		
Grand Cafe	50		
Ханс	49,7		

Таблица 4 – Расчет коэффициента оборачиваемости одного места в торговом зале

Предприятие	Оборачиваемость одного места в торговом зале	Коэффициент	Рейтинг
Латте	1,6		
Studio Coffe	1,5		
Пицца-М	1,47		
Grand Cafe	1,42		
Ханс	1,39		

Таблица 5 – Расчет коэффициента обслуживающего персонала на одно посадочное место

Предприятие	Количество обслуживающего персонала	Коэффициент	Рейтинг
Латте	50		
Studio Coffe	40		
Пицца-М	55		
Grand Cafe	70		
Ханс	30		

Таблица 6 – Расчет итогового коэффициента производственной конкурентоспособности

Предприятие	Коэф-т вместимости торгового зала	Коэф-т оснащенности производственных помещений	Коэф-т загрузки торгового зала	Коэф-т оборачиваемости одного места	Коэф-т обсл. персонала	Итого	Рейтинг
Латте							
Studio Coffe							
Пицца-М							
Grand Cafe							
Ханс							

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний и практических навыков.

Необходимо выполнить задание письменно, учитывая условия задачи. При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	17	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	8	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	0	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

5.7 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

Разработайте мероприятия, направленные на повышение качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии на примере предприятия питания кафе «Дом Купера».

Алгоритм выполнения:

1 контрольная точка:

1) Проведите анализ организационной структуры предприятия (рисунок 1).

2) Проведите анализ документов, используемых на предприятии (исходные данные таблица 1).

3) Рассчитайте показатели и проведите анализ эффективности управления предприятием (исходные данные таблица 2).

4) На основании данных о штатной численности рассчитайте показатели и проведите анализ движения персонала (коэффициент оборота по приему, коэффициент оборота по выбытию, коэффициент замещения, коэффициент общего оборота) (исходные данные таблица 3)

5) На основании данных об использовании рабочего времени рассчитайте показатели и проведите анализ по коэффициентам (таблица 4).

2 контрольная точка:

6) Проведите анализ мотивации труда работников на предприятии (исходные данные таблица 5).

7) На его основе предложите эффективные методы стимулирования труда персонала согласно методике авторов Ю.К. Балашова и А.Г.Коваль «Мотивационный профиль персонала» источник: https://docviewer.yandex.ru/view/11861310 (исходные данные таблица 6)

а) рассчитайте средние величины мотивационного профиля по сотрудникам и группам

б) определите преобладающие типы мотивации по профилям сотрудников

в) выберите формы стимулирования в зависимости от мотивационного профиля подгрупп работников кафе

8) На основании данных оценки персонала и фактической заработной платы сотрудников рассчитайте заработную плату за месяц с учетом оценки персонала. Проведите анализ действующей системы оплаты труда и предложенной с учетом оценки (исходные данные таблицы 7 и 8)

9) Предложите нематериальные стимулы для повышения эффективности работы персонала кафе.

Рисунок 1 – Организационная структура кафе «Дом Купера»

Таблица 1 – Документы, используемые на предприятии (кафе «Дом Купера»)

Документы на предприятии	Документы, отсутствующие при оценке соответствия
Т-1 «Приказ о приеме сотрудника на работу»	
Т-2 «Личная карточка работника»;	
Т-6 «Приказ о предоставлении отпуска работнику»	
Т-8 «Приказ о расторжении трудового договора с работником»	
Т-9 «Распоряжение о направлении работника в командировку»	
Т-49 «Расчетно-платежная ведомость»	
Т-73 «Акт о приемке работ, выполненных по срочному трудовому договору, заключенному на время выполнения определенной работы»	
Т-61 «Записка-расчет о расторжении трудового договора с работником»	

Таблица 2 – Данные для расчета эффективности управления и труда кафе «Дом Купера»

Показатели	2018	2019	Отклонение	
			Абс. (+, -)	Относ., %
Выручка от реализации продукции, тыс. руб.	9664	11530		
Количество заказов, ед.	15047	17879		
Среднесписочная численность, чел	22	24		
Фонд заработной платы, тыс. руб.	2795,8	3291,8		
Среднегодовая стоимость основных производственных фондов, тыс. руб.	1043	1 532		
Производительность труда (выработка), тыс. руб.				
Производительность труда в натуральном выражении, количество заказов, ед.				
Фондовооруженность труда, тыс. руб.				
Средняя заработная плата в месяц на одного работника, руб.				

Таблица 3 – Исходные данные для анализа движения персонала кафе «Дом Купера»

Показатели	Движение, чел.		Отклонение	
	2018	2019	(+; -)	%
1 Среднесписочная численность персонала, чел.	22	24		
2 Всего принято, чел.	6	8		
3 Всего выбывших, чел. - в т.ч. по неуважительным причинам	3 1	6 1		
Коэф-т оборота по приему (2/1)				
Коэф-т оборота по выбытию(3/1)				
Коэф-т замещения ((2-3)/1)				
Коэф-т общего оборота ((2+3)/1)				

Таблица 4 – Исходные данные для анализа использования рабочего времени в кафе «Дом Купера»

Показатель	2018	2019	Аб.откл	Индекс
1 Календарный фонд времени, дни	365	365		
- Выходные и праздничные дни	94	94		
2 Номинальный (табельный) ФВ, дни	261	261		
-Неявки на работу, всего, из них: дни	36	31		
Ежегодные отпуска	24	24		
По болезни	3	4		
Разрешенные законом	---	---		
С разрешения администрации	2	2		
Отпуска по инициативе администрации	4	---		
Целодневные простои	1	---		
Прогулы	2	1		
3 Реальный (максим. возможный) ФВ, дни	225	230		
-Средняя реальная продолжительность рабочей смены, ч.	7,73	7,80		
4 Годовой эффективный фонд времени (фактический), ч.				
К-т использования календарного фонда времени				

К-т использования номинального фонда времени				

Таблица 5 – Оценка персоналом форм поощрений в кафе «Дом Купера»

Форма поощрения	Количество положительных оценок из общей выборки 20 человек
Бесплатные обеды	19
Премии по результатам работы	18
Возможность повышения образования	13
Признание ценности (грамоты, подарки)	9
Компенсация за работу в выходные дни	6
Доплаты к заработной плате	5
Повышение по службе	3
Прочее (частичная компенсация проезда, оплата телефона)	2

Таблица 6 – Расчет средних величин мотивационного профиля по подгруппам, в баллах

Сотрудники	Администраторы, чел.			Официанты					Бармены			Средний балл по группе
	1	2	Средний балл	1	2	3	4	Средний балл	1	2	Средний балл	
In	5	6		8	5	12	6		9	5		
Pr	9	8		5	8	5	3		4	8		
Pa	3	5		3	7	8	7		7	7		
hz	12	10		7	4	7	9		5	5		
lu	7	7		3	10	12	11		6	9		
Преобладающий тип мотивации												

Таблица 7 – Расчет заработной платы службы торгового зала в ноябре 2019 г. при действующей системе оплаты труда

Должность сотрудника	Оплата по тарифу	Количество часов работы	Бонус за отсутствие нарушений трудовой дисциплины	Итого оплата труда
Администратор 1	22 837	184	1642	24479
Администратор 2	22105	172,5	1605	23710
Официант 1	19003	184	1450	20453
Официант 2	19003	184	-	19003
Официант 3	17878	161	-	17878
Официант 4	18440	172,5	-	18440
Бармен 1	17020	172,5	1351	18371
Бармен 2	17020	172,5	1351	18371

Таблица 8 - Оценка персонала кафе «Дом Купера»

Показатели оценки	Администраторы		Официанты-бармены					
	1	2	1	2	3	4	1	2
Открытость	5	5	4	3	3	4	5	4
Контактность	4	5	4	4	3	4	5	5
Дружелюбие	4	4	4	4	3	3	4	4
Стрессоустойчивость	4	4	4	4	3	4	4	4
Инициативность	4	4	3	2	3	2	4	3
Умение излагать мысли	5	5	4	4	4	4	4	4
Работоспособность	4	4	3	3	3	3	5	4
Основное образование	5	3	3	4	3	2	3	4
Дополнит. образование	1	1	3	3	2	3	1	2
Стремление повышать общеобразовательный уровень	5	2	3	2	3	4	3	4
Знание психологии общения	4	5	4	2	3	4	4	3
Обучаемость	4	3	3	2	4	2	1	4
Эрудированность	4	3	2	4	2	5	2	3
Знание технологии питания	5	5	4	3	3	5	5	4
Умение работать в коллективе	5	5	2	5	5	5	3	5
Умение работать с клиентом	5	5	5	3	3	5	5	4
Умение слушать	4	5	4	4	4	4	4	5
Стремление повышать свой профес. уровень	5	4						
Умение выходить из сложных ситуаций	3	4	5	5	5	5	4	4
Соблюдение стандартов	5	5	4	5	5	4	5	4
Умение отстаивать мнение	5	4						
Поддержание корпоративной культуры	4	4	4	1	1	4	4	4

Краткие методические указания

Выполнение проекта предполагает проверку качества освоения теоретического материала, умения и навыки его применения. При выполнении проекта рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в кейсе повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	17	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в кейсе.
3	12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	8	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение кейса.
1	0	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.