

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Горно-Алтайский государственный университет»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для обучающихся по освоению дисциплины: **Управление качеством в туристской
индустрии**

Уровень основной образовательной программы: **бакалавриат**

Рекомендуется для направления подготовки **43.03.02 «Туризм»**
профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению
подготовки 43.03.02 Туризм (утвержден 14 декабря 2015 г. № 1463) и учебного плана по
направлению подготовки 43.03.02 Туризм
(профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»),
утверждённого Учёным советом ГАГУ (от 28.01.2016 г., протокол №1).

Методические указания утверждены на заседании кафедры менеджмента, туризма и
экономической теории 12 февраля 2016 года, протокол № 7

СОДЕРЖАНИЕ

1. Методические указания и материалы к практическим занятиям	3
2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы студентов	17
3. Глоссарий	24

1 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И МАТЕРИАЛЫ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Целью практических занятий является практическое осмысление основных теоретических положений изучаемой темы, приобретение навыков применения методов управления качеством для решения проблем предприятия.

Задачи практических занятий:

- овладение студентами теоретическими основами процесса управления качеством туристских услуг;
- овладение студентами навыками работы с нормативно-правовой базой по стандартизации, сертификации и управлению качеством в туристской деятельности;
- овладение студентами методами управления и контроля качества в сфере туризма;
- формирование умений пользоваться терминологией, используемой при решении вопросов качества;
- формирование умений определять показатели качества и проводить их оценку;
- формирование умений использовать методы управления качеством при принятии управленческих решений в сфере туризма;
- изучение и формирование умений использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской деятельности.

Методика проведения таких практических занятий строится, как правило, следующим образом: краткое повторение теории вопроса (летучий опрос студентов), выполнение заданий, решение ситуационных и практических задач по рассматриваемой теме, анализ и оценка полученных результатов. При выполнении заданий и решении задач необходимо обращать внимание на алгоритм решения, проводить анализ полученного решения, сопоставлять полученный результат с реальными ситуациями. На этих занятиях возможно и оппонирование по полученным результатам, которое включает в себя высказывание собственного мнения, обоснование и защиту его. При проведении практических занятий используются различные методы активного и интерактивного обучения.

Для подготовки к практическим занятиям необходимо изучить рекомендованную литературу, конспекты лекции.

Тематика и содержание практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Тема 1. Сущность и значение управления качеством в туризме (2 часа)

План занятия

1. Проведение дискуссии на тему: «Нужно ли делать качество национальной идеей?»
2. Проведение дискуссии на тему: «Актуальность проблемы качества для туристических организаций»

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Карусель» и метод «Один – вдвоем – все вместе».

Метод «Карусель»

Цель метода: формирование навыков представления и защиты своей позиции по проблемным вопросам, навыков правильного формулирования своей позиции и развития навыков аргументации.

Суть метода: данный метод позволяет вовлечь студентов в дискуссию, предоставление возможности каждой группе поделиться своими идеями и (или) продолжать работу по обмену идеями или информацией с целой группой на равных для

всех условиях. Он эффективен, когда вопросы сначала обсуждаются в малых группах, а затем представители каждой группы делятся результатами обсуждения со всей аудиторией (например, методы «один – вдвоем - все вместе», или «смени позицию»).

Порядок проведения заключается в следующем:

1. Когда малые группы завершили выполнение своего задания и готовы представить результаты своей работы, необходимо каждой группе дать возможность по очереди представить одну из идей (один из аргументов), которые они обсуждали.

2. Продолжать представление идей по кругу, пока не исчерпаются все идеи, информация или ответы.

3. Как вариант, можно попросить студентов сравнить идеи (аргументы) предыдущих выступающих со своими идеями.

Метод «Один – вдвоем - все вместе»

Цель метода: развитие навыков и умений убеждения, ведения дискуссии, применения на практике навыков и умений вдумчивого (критического) мышления.

Суть метода: этот метод особенно полезен на начальных этапах обучения студентов работе в малых группах и работе с дискуссионными проблемами. Он позволяет студенту сначала подумать самому, потом поделиться своими соображениями с партнером и только после этого - со всей аудиторией.

Порядок проведения

1. Студентам дается ограниченное время на обдумывание возможных ответов или решений, а также для аргументации.

2. Далее студенты объединяются в пары и обсуждают свои идеи с партнером. Они должны попытаться прийти к соглашению (консенсусу) относительно ответа или решения за установленное время и подготовить выступления перед всей аудиторией (распределив части выступления между собой: один объявляет решение и приводит один аргумент, другой приводит оставшиеся два аргумента).

3. Каждая пара представляет свой ответ или решение всей аудитории, приводя аргументы. На выступление дается не более 1-2 минут. На этом этапе можно использовать метод «Карусель»

4. При хорошей подготовке студентов и опыте работы с дискуссионными проблемами можно попросить студентов отражать в своем выступлении ответы и аргументы других пар (или только предыдущей пары).

5. В заключение можно провести общую дискуссию - подведение итогов

Тема 2. Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления (4 часа)

План занятия

1. Выполнение практических заданий

2. Изучение индексов удовлетворенности потребителей на примере национальных индексов удовлетворенности потребителей (клиентов)

3. Расчет показателей, характеризующих уровень удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг (по исходным данным)

4. Характеристика моделей восприятия потребителем качества услуги.

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Мозаика (ажурная пила)», работа с документами (анализ и составление документов), работа с Интернет-ресурсами.

Метод «Мозаика (ажурная пила)»

Цель метода: способствует освоению студентом большого объема информации, формирование навыков правильного формулирования своей речи, систематизации представленного материала, развитие навыков/умения аргументации.

Суть метода: - этот метод позволяет студентам получить большое количество

информации в течение короткого времени и может в определенной степени заменить необходимость чтения лекций. Кроме того, данный метод может служить способом решения сложной проблемы, требующей определенных знаний. Для использования этого метода необходимо определить, на какие задачи (этапы) раскладывается проблема, которую предстоит решить, подготовить необходимую информацию для каждой экспертной группы, подготовить таблички разного цвета с именами (или цифрами) для распределения студентов по группам. Каждый студент будет входить в две группы - «основную» группу и группу «экспертов». Основные группы можно обозначить номерами, например от 1 до 5. Каждая группа будет состоять, например, из 5 участников, которые будут являться «экспертами» по определенному вопросу. Экспертов каждой темы можно обозначить цветами - красным, синим, желтым, белым, зеленым. Таким образом, в каждой основной группе будут присутствовать эксперты разных цветов (по разным вопросам). «Основные» группы должны решить поставленную задачу (задачи группам могут быть даны разные). Каждый член «основной» группы является «экспертом» по определенной теме и обозначен определенным цветом. После того как члены «основной» группы познакомились друг с другом и с заданием, члены группы, то есть «эксперты», расходятся по «экспертным» группам, в каждой из которых собираются эксперты по одной теме (с одним цветом) и обсуждают эту тему (или какую-то сторону проблемы); группа экспертов решает, чему каждый из экспертов научит свою «основную» группу. Затем «эксперты» возвращаются в свои «основные» группы и докладывают группам о проделанной работе (если рассматривается достаточно сложная проблема, можно проделать несколько раундов работы «основных» и «экспертных» групп.). После окончания работы дается слово представителям «основных» групп для презентации группового решения проблемы (результатов выполнения задания), подводятся итоги.

Работа с документами (анализ и составление документов)

Цель метода: приобретение таких навыков и умений, как пользование различными источниками и документами, работа с нормативными правовыми актами, навыки вдумчивого (критического) мышления, а также навыки самообразования.

Суть метода: под документами (при расширительном толковании) можно понимать: тексты законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в электронном виде), различные юридические документы (иски, договоры, акты, доверенности и т.п.), публичные выступления (в том числе выступления в суде), материалы судебной практики, газетные и журнальные материалы, энциклопедии и справочники, словари, статистические данные и т.п. В определенной степени этот метод похож на работу с наглядными материалами. Однако здесь из иллюстрации к материалу (в методике наглядных пособий) документ превращается в материал для основательного изучения и анализа.

При обучении пользованию документом необходимо продумать алгоритм работы с ним, а также алгоритм поиска подобных документов, который хорошо дать студентам в виде практических советов/шагов. Выполнение упражнения с использованием документа стоит проводить по шагам, каждый раз останавливаясь и убеждаясь, что все смогли выполнить этот шаг.

Работа с ресурсами Интернета, информационными системами, программными продуктами.

Цель метода: формирование способности к обобщению, анализу, восприятию информации, навыков владения основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, работы с компьютером как средством управления информацией и с информацией в глобальных компьютерных сетях.

Суть метода: использование Интернета как источника получения информации об основных нормативных документах, отражающих классификацию услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании.

Вопросы и задания для подготовки к практическому занятию:

1. Работая в СПС «Гарант» найдите и изучите основные нормативные документы, отражающие классификацию услуг в туризме, гостиничном бизнесе и общественном питании: ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования», «Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН, ОК 002-93)». Определите критерий классификации, применяемые в этих документах, раскройте значение и необходимость классификации услуг, в том числе в сфере туризма, гостиничных услуг и услуг питания.

2. Представьте порядок преобразования ожиданий потребителя в интегральную ценность туристского продукта на примере экскурсий.

3. Определите соотношение стоимости и ценности произведенного продукта организацией на примере конкретного туристского продукта (выберите конкретный тур, который предлагается туристической фирмой на территории Республики Алтай).

Тема 3. Функции и методы управления качеством (4 часа)

План занятия

1. Решение ситуационных задач с применением диаграмм Парето, Исикава, ABC-анализа, диаграмм рассеяния, древовидной и матричной диаграмм, диаграммы связей, стрелочной диаграммы, гистограммы

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие предполагает решение практических задач по применению методов управления качеством для решения проблем туристских предприятий.

Метод «Решение практических задач»

Цель метода: формирование у студентов профессиональных умений и навыков решения проблем управления качеством предприятия с использованием методов управления качеством, умений и навыков анализировать полученные результаты.

Суть метода: метод представляет собой решение практических задач по применению методов управления качеством для решения проблем туристских предприятий.

Для этого студентам предоставляются исходные данные, имитирующие деятельность реальных предприятий. После решения задач студенты должны сделать выводы и принять решение.

Вопросы и задания к практическому занятию:

Задание 1. Определите проблемы ресторана, используя методы ABC-анализа, диаграмм Парето и причинно-следственной диаграммы Исикавы, и разработайте мероприятия по их преодолению. Посетителям ресторана в количестве 1000 человек просили указать на один из предлагаемых факторов, оказывающий наибольшее влияние на качество ресторанных услуг. Результаты опроса посетителей ресторана представлены в табл. 1.

Таблица 1

Значимость факторов, влияющих на качество гостиничных услуг

№ п/п	Наименование фактора	Значимость фактора, человек	Значимость фактора, %
1	Разнообразие меню	128	12,8
2	Приемлемость цен	163	16,3
3	Впечатление о посещении	225	22,5
4	Вежливость и доброжелательность персонала	109	10,9
5	Удовлетворение желаний клиента	17	1,7

6	Вкусные и питательные блюда	112	11,2
7	Состояние столов и их сервировка	43	4,3
8	Правдивость рекламы	5	0,5
9	Имидж предприятия	198	19,8
	Итого	1000	100

Задание 2. Построить диаграмму Исикава на тему (по выбору): «Хорошее обслуживание в салонах продаж мобильных телефонов», «Качество обучения в ГАГУ», «Качество сыра для президентского стола», «Поражение в спортивном матче», «Снижение заинтересованности персонала в качественном выполнении своей работы».

Задание 3. Используя древовидную диаграмму, разработайте меры по повышению удовлетворенности туристов процессом обслуживания.

На основе опросов экспертов (туристов) о качестве обслуживания и его цене для основных этапов обслуживания туристов организации «Х-тур» были получены следующие данные:

Этап процесса обслуживания туриста	Вес этапа, %	Оценка этапа туристами по стоимости и качеству, баллы	
		по стоимости	по качеству
Подготовка к поездке	5	8	8
Совершение поездки:			
транспорт	25	8	8
гостиница	20	8	6
экскурсионная программа	15	8	8
питание	30	8	7
Завершение поездки	5	6	6

Алгоритм выполнения:

1) определить взвешенные оценки качества обслуживания и его цены по рассматриваемым этапам;

2) определить удовлетворенность потребителей обслуживанием по качеству и по цене в целом по организации «Х-тур» путем суммирования взвешенных оценок по этапам обслуживания туристов соответственно по качеству и по цене;

3) рассчитать процентное соотношение взвешенной оценки каждого этапа по качеству и по цене соответственно к суммарной оценке, полученной на предыдущем этапе;

4) построить древовидную диаграмму, отражающую этапы обслуживания туристов и процентные отношения взвешенных оценок каждого этапа по качеству и цене соответственно к суммарной оценке;

5) на основе полученных наименьших поэтапных процентных отношений по качеству и по цене сформулировать заключение о приоритетности проведения поэтапного улучшения обслуживания туристов.

Задание 4. Используя матричную диаграмму, определите приоритетность требований туристов к качеству обслуживания.

Было проведен опрос туристов, целью которого было определение недостатков в обслуживании туристов. В результате опроса туристов выяснились следующие пробелы в обслуживании: ошибка в оформлении документов на тур; гостиница не соответствовала заявленной категории; не работал кондиционер в гостинице; частично не выполнена экскурсионная программа.

Для выяснения важности установленных недостатков в обслуживании был произведен повторный опрос туристов. Туристам раздавались карточки с парным

сочетанием установленных недостатков из двух, который соответствует следующим параметрам:

- 1) существенно важнее второго (первый недостаток оценивается в 9 баллов, а второй в $1/9=0,11$ балла);
- 2) важнее второго (первый оценивается в 5 баллов, а второй в $1/5=0,2$ балла);
- 3) так же важен, как и второй (оба эти недостатка оцениваются в 1 балл);
- 4) менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,2 балла, а второй в 5 баллов);
- 5) существенно менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,11 балла, а второй – 9 баллов).

Ответы туристов с их оценкой по данной шкале:

- 1) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» существенно важнее недостатка «Гостиница не соответствует заявленной категории»;
- 2) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Не работал кондиционер в гостинице»;
- 3) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Частично не выполнена экскурсионная программа»;
- 4) недостаток «Гостиница не соответствует заявленной категории» существенно важнее недостатка «Не работал кондиционер в гостинице»;
- 5) недостаток «Гостиница не соответствует заявленной категории» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа»;
- 6) недостаток «Не работал кондиционер в гостинице» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа».

Алгоритм выполнения:

1. Ответы туристов с соответствующими баллами заносятся в матрицу парных сравнений недостатков в обслуживании туристов.
2. Осуществляется нормирование столбцов этой матрицы путем деления данных каждого столбца на сумму по этому столбцу.
3. Строится нормированная матрица парных сравнений недостатков в обслуживании туристов.
4. В нормированной матрице суммируются сроки (графа 6 нормированной матрицы).
5. Устанавливается приоритетность мер по устранению недостатков. Для этого необходимо сумму по строкам нормированной матрицы делить на общую сумму по этому столбцу и полученное отношение умножают на 100% (графа 7 нормированной таблицы).

Задание 5. Используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте этапы проектирования тура.

Проектирование тура осуществляется в течение трех месяцев. Основные этапы проектирования тура: установление технологии процесса обслуживания туристов (2 недели); формулирование требований к туру (2 недели); формулирование вербальной модели тура (2 недели); разработка технологической документации (4 недели); определение методов контроля качества оказываемых услуг (4 недели); исследование запросов потребителей и рынка услуг (2 недели); расчет стоимости тура и услуг турагентов, текущих платежей, рентабельности; утверждение проекта (2 недели).

Алгоритм выполнения:

- 1) определить правильную последовательность этапов проектирования тура;
- 2) построить диаграмму Ганта;
- 3) построить стрелочную диаграмму в виде сетевого графика.

Задача 6. С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений. В результате проведенного «мозгового штурма» сотрудников гостиницы были выявлены причины возникновения данной проблемы. Среди этих причин были названы:

- отсутствие командной работы;
- отсутствие стратегии реализации нововведений;
- отсутствие системного подхода к управлению персоналом;
- текучесть кадров;
- конфликтность в отношениях;
- противоречие между неформальным лидером и администратором;
- слабая система мотивации работников;
- отрицательный социально-психологический климат;
- нет постоянно действующей программы обучения по качеству;
- наличие неформальных групп, противодействующих формальным;
- психологическая несовместимость персонала;
- каждый сам за себя.

Тема 4. Современные подходы к управлению качеством (2 часа)

План занятия

1. Анализ конкретных ситуаций (кейсов), описывающих особенности применения современных подходов к управлению качеством на российских и зарубежных предприятиях
2. Анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как «Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)», «Работа с документами (анализ и составление документов)», «Дискуссия».

Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод)

Цель метода: формирование у студентов профессиональных умений и навыков в применении знаний на практике.

Суть метода: название кейс-метода происходит от английского слова «кейс» – папка, чемодан, портфель (можно перевести и как «случай, ситуация»). Под кейсом при этом понимается текст, который описывает ситуацию, некогда имевшую место в реальности. Кейсы могут быть представлены студентами в самых различных видах: печатном, видео, аудио, мультимедиа. Проблема, рассматриваемая в кейсе, должна быть понятной, связанной с будущей профессиональной деятельностью студентов. Анализ конкретных ситуаций (кейс-метод) позволяет активизировать студентов, что, в свою очередь, повышает эффективность профессионального обучения, мотивацию студентов к учебному процессу; приобрести навыки анализа различных профессиональных ситуаций; отработать умения работы с информацией; приобрести навыки принятия наиболее эффективного решения на основе коллективного анализа ситуации; приобрести навыки четкого и точного изложения собственной позиции в устной и письменной форме, защиты собственной точки зрения; приобрести навыки критического оценивания различных точек зрения, самоанализа, самоконтроля и самооценки. При работе с конкретными ситуациями, в свою очередь, используются методы:

работа в малых группах – для анализа конкретных ситуаций могут формироваться малые группы (2-3 чел.), что дает всем студентам возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия);

дискуссия - смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и

слушать других. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Дискуссия

Цель метода – формирование у студентов навыков отстаивать свое мнение и слушать других.

Суть метода: смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Работа с документами (анализ и составление документов)

Цель метода: приобретение таких навыков и умений, как пользование различными источниками и документами, работа с нормативными правовыми актами, навыки вдумчивого (критического) мышления, а также навыки самообразования.

Суть метода: под документами (при расширительном толковании) можно понимать: тексты законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в электронном виде), различные юридические документы (иски, договоры, акты, доверенности и т.п.), публичные выступления (в том числе выступления в суде), материалы судебной практики, газетные и журнальные материалы, энциклопедии и справочники, словари, статистические данные и т.п. В определенной степени этот метод похож на работу с наглядными материалами. Однако здесь из иллюстрации к материалу (в методике наглядных пособий) документ превращается в материал для основательного изучения и анализа.

При обучении пользованию документом необходимо продумать алгоритм работы с ним, а также алгоритм поиска подобных документов, который хорошо дать студентам в виде практических советов/шагов. Выполнение упражнения с использованием документа стоит проводить по шагам, каждый раз останавливаясь и убеждаясь, что все смогли выполнить этот шаг.

Тема 5. Система международных стандартов на системы менеджмента качества (2 часа)

План занятия

1. Обсуждение вопросов «Особенности применения МС ИСО серии 9000 в сфере туризма», «Преимущества использования МС ИСО серии 9000 в сфере туризма», «Примеры реализации МС ИСО серии 9000 в сфере туризма»

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Дискуссия».

Дискуссия

Цель метода – формирование у студентов навыков отстаивать свое мнение и слушать других.

Суть метода: смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Тема 6. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 (4 часа)

План занятия

1. Разработка структурно-логической схем «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии», «Процедура разработки документов системы менеджмента качества», обсуждение схем
2. Разработка структурно-логической схемы «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».
3. Деловая игра «Разработка политики по качеству для туристского предприятия»

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Работа в малых группах», «Деловая игра», «Дискуссия».

Работа в малых группах

Цель метода: формирование навыков сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия).

Суть метода: данный метод является составляющей многих других интерактивных методов, используются для объединения усилий, знаний и навыков студентов для совместного выполнения письменной работы или для участия в обсуждении решении проблемной ситуации (кейсов). При использовании данного метода необходимо обратить внимание на формирование группы, включая туда сильных, средних и слабых студентов, юношей и девушек, представителей разных культур, социальных слоев и т.д. В разнородных группах стимулируется творческое мышление и интенсивный обмен идеями. Студенты проводят больше времени, представляя свою точку зрения, могут обсудить проблему более детально и учатся рассматривать вопрос с разных сторон. В таких группах строятся более конструктивные взаимоотношения между участниками.

Дискуссия

Цель метода – формирование у студентов навыков отстаивать свое мнение и слушать других.

Суть метода: смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Деловая игра

Цель метода: формирование у студентов профессиональных умений и навыков в принятии решений в ситуации приближенной к реальной, формирование навыков командной работы, навыков аналитической деятельности и аргументации.

Суть метода: метод представляет собой в комплексе ролевую игру с различными, зачастую противоположными интересами ее участников и необходимостью принятия какого-либо решения по окончании или в ходе игры. Деловые игры проходят, как правило, в форме согласованного группового мыслительного поиска, что требует вовлечения в коммуникацию всех участников игры. Деловая игра, поставив студента в ситуацию реальных действий в роли конкретного действующего лица заставляет его мыслить конкретно и предметно, с ясно осознаваемой целью достичь реально ощутимого результата. Это обстоятельство обостряет внимание обучаемого, делает целеустремленнее

мышление, а значит, способствует лучшему усвоению. Завершается деловая игра подведением итогов, где основное внимание направлено на анализ ее результатов, наиболее значимых для практики. Однако завершающая фаза может быть расширена до рефлексии всего хода игры.

***Деловая (ролевая) игра* Разработка политики предприятия в области качества**

Введение. Политика в области качества – это основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством.

Основными факторами, влияющими на формирование политики в области качества, являются: ситуация на рынках сбыта; положение дел внутри предприятия (технологические возможности и персонал); выбранная стратегия и общая политика предприятия; общее состояние экономики и наличие инвестиций; научно-технический прогресс и достижения конкурентов.

Подготовка игры:

1. Изучение студентами литературы по темам «Документационное обеспечение систем менеджмента качества», «Современные подходы к управлению качеством».
2. Осуществление студентами сбора информации о механизме разработки Политики в области качества на предприятиях города.

Цель игры:

Формирование у студентов четкого понимания необходимости и содержания Политики предприятия в области качества, обоснование механизма ее разработки с учетом специфики деятельности, а также определение роли данной Политики в реализации важнейших стратегических и оперативных задач предприятия.

Условия игры:

1. Необходимо в начале игры распределить студентов на группы численностью не более 5 человек, а также формирует одну группу из 3 человек, играющую роль руководства предприятия (членов экспертного совета).
2. Затем преподаватель проводит инструктаж студентов, знакомит их с условиями и правилами игры.
3. Преподаватель выполняет роль консультанта, который может оказывать помощь, как проектным группам, так и членам экспертного совета.
4. Разработка политики в области качества осуществляется на основе исходной информации о предприятии, которая прилагается к игре. Также студентам предлагается примерные политики в области качества.

Сценарий игры:

1. После распределения студентов на группы и проведения инструктажа преподавателем каждая из групп выбирает руководителя проектной группы. Группа, играющая роль руководства предприятия, выбирает руководителя предприятия.
2. Руководитель предприятия ставит перед группами задачу: разработать проект политики в области качества и доказать необходимость его принятия для данного предприятия в ходе презентации своего проекта.
3. Руководители проектных групп получают комплект необходимой информации о предприятии и организуют обсуждение и оценку информации в своих группах. В это время руководство предприятия разрабатывает критерии оценки будущих проектов Политики предприятия в области качества.
4. Руководитель предприятия объявляет о конкурсе проектов Политики предприятия в области качества и о создании экспертного совета по оценке его результатов, в состав которого входит руководство предприятия. Руководитель предприятия сообщает критерии оценки проектов.

5. Группы под началом своих руководителей работают над проектами Политики предприятия в области качества. Итогом работы является оформленный проект.

6. Группы осуществляют презентацию своего проекта, обосновывая необходимость его принятия для предприятия.

7. Экспертный совет определяет лучший проект и награждает победителя и участников. Преподаватель подводит итоги игры.

Регламент игры: Общее время проведения игры – 4 часа.

Результат игры: Оформленные проекты Политики предприятия в области качества.

Тема 7. Система стандартизации в туристской индустрии (2 часа)

План занятия

1. Обсуждение результатов самостоятельной работы (задание 1)

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Дискуссия», «Работа с документами (анализ и составление документов)».

Дискуссия

Цель метода – формирование у студентов навыков отстаивать свое мнение и слушать других.

Суть метода: смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Работа с документами (анализ и составление документов)

Цель метода: приобретение таких навыков и умений, как пользование различными источниками и документами, работа с нормативными правовыми актами, навыки вдумчивого (критического) мышления, а также навыки самообразования.

Суть метода: под документами (при расширительном толковании) можно понимать: тексты законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в электронном виде), различные юридические документы (иски, договоры, акты, доверенности и т.п.), публичные выступления (в том числе выступления в суде), материалы судебной практики, газетные и журнальные материалы, энциклопедии и справочники, словари, статистические данные и т.п. В определенной степени этот метод похож на работу с наглядными материалами. Однако здесь из иллюстрации к материалу (в методике наглядных пособий) документ превращается в материал для основательного изучения и анализа.

При обучении пользованию документом необходимо продумать алгоритм работы с ним, а также алгоритм поиска подобных документов, который хорошо дать студентам в виде практических советов/шагов. Выполнение упражнения с использованием документа стоит проводить по шагам, каждый раз останавливаясь и убеждаясь, что все смогли выполнить этот шаг.

Вопросы и задания для подготовки к практическому занятию:

1. Работая в малых группах (2-3 чел.), изучите и проведите анализ нормативных документов в области туризма и гостиничного бизнеса (см. список нормативно-правовых документов). Определите содержание каждого нормативного документа, основные направления применения документа, преимущества и недостатки документа. Результаты самостоятельной работы представьте в виде таблиц, схем и презентации.

Тема 8. Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии (2 часа)

План занятия

1. Обсуждение результатов самостоятельной работы (задание 1)

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Дискуссия», «Работа с документами (анализ и составление документов)».

Дискуссия

Цель метода – формирование у студентов навыков отстаивать свое мнение и слушать других.

Суть метода: смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Работа с документами (анализ и составление документов)

Цель метода: приобретение таких навыков и умений, как пользование различными источниками и документами, работа с нормативными правовыми актами, навыки вдумчивого (критического) мышления, а также навыки самообразования.

Суть метода: под документами (при расширительном толковании) можно понимать: тексты законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в электронном виде), различные юридические документы (иски, договоры, акты, доверенности и т.п.), публичные выступления (в том числе выступления в суде), материалы судебной практики, газетные и журнальные материалы, энциклопедии и справочники, словари, статистические данные и т.п. В определенной степени этот метод похож на работу с наглядными материалами. Однако здесь из иллюстрации к материалу (в методике наглядных пособий) документ превращается в материал для основательного изучения и анализа.

При обучении пользованию документом необходимо продумать алгоритм работы с ним, а также алгоритм поиска подобных документов, который хорошо дать студентам в виде практических советов/шагов. Выполнение упражнения с использованием документа стоит проводить по шагам, каждый раз останавливаясь и убеждаясь, что все смогли выполнить этот шаг.

Вопросы и задания для подготовки к практическому занятию:

1. Работая в малых группах (2-3 чел.) изучите и проведите анализ нормативных документов, отражающих классификацию организаций в туризме, в гостиничном бизнесе и общественном питании. Определите критерий, по которым классифицируются организаций в этих документах. С помощью сравнительных таблиц, раскройте типы, виды, категорий средств размещения, номеров средств размещения, отраженные в этих документах. Раскройте классификацию предприятий общественного питания. Сравните общие требования, предъявляемые к средствам размещения и предприятиям общественного питания, отразите эти требования в табличной форме и сделайте выводы. Выделите из рассмотренных нормативных документов те документы, которые содержат полный набор требований к предприятиям и организациям для их сертификации.

Результаты самостоятельной работы представьте в виде таблиц, схем и презентации.

Тема 9. Добровольная сертификация услуг в туристской индустрии (2 часа)

План занятия

1. Обсуждение результатов самостоятельной работы (задание 1)

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Дискуссия», «Работа с документами (анализ и составление документов)».

Дискуссия

Цель метода – формирование у студентов навыков отстаивать свое мнение и слушать других.

Суть метода: смысл данного метода состоит в обмене взглядами по конкретной проблеме. Дискуссии обогащают представления студентов по теме, упорядочивают и закрепляют знания. Метод дискуссии используется на практических занятиях, где обсуждаются проблемные вопросы, когда студентам нужно защитить свои позиции, ответить на вопросы, другим студентам необходимо выразить свое отношение к позиции других студентов.

Работа с документами (анализ и составление документов)

Цель метода: приобретение таких навыков и умений, как пользование различными источниками и документами, работа с нормативными правовыми актами, навыки вдумчивого (критического) мышления, а также навыки самообразования.

Суть метода: под документами (при расширительном толковании) можно понимать: тексты законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в электронном виде), различные юридические документы (иски, договоры, акты, доверенности и т.п.), публичные выступления (в том числе выступления в суде), материалы судебной практики, газетные и журнальные материалы, энциклопедии и справочники, словари, статистические данные и т.п. В определенной степени этот метод похож на работу с наглядными материалами. Однако здесь из иллюстрации к материалу (в методике наглядных пособий) документ превращается в материал для основательного изучения и анализа.

При обучении пользованию документом необходимо продумать алгоритм работы с ним, а также алгоритм поиска подобных документов, который хорошо дать студентам в виде практических советов/шагов. Выполнение упражнения с использованием документа стоит проводить по шагам, каждый раз останавливаясь и убеждаясь, что все смогли выполнить этот шаг.

Вопросы и задания для подготовки к практическому занятию:

На примере конкретной туристской услуги подробно раскройте содержание процесса добровольной сертификации данной услуги: последовательность действий (процедур) сертификации данной услуги, используемых определенным органом по сертификации. Отдельно выделите действия туристской организации, органа по сертификации. Составьте перечень документов, необходимых для проведения такой сертификации. Результаты самостоятельной работы представьте в виде таблиц, схем и презентации.

Тема 10. Управление затратами на обеспечение качества (2 часа)

План занятия

1. Расчет общей величины затрат, связанных с обеспечением качества туристских услуг

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие предполагает решение практических задач.

Метод «Решение практических задач»

Цель метода: формирование у студентов профессиональных умений и навыков решения проблем управления качеством предприятия с использованием методов управления качеством, умений и навыков анализировать полученные результаты.

Суть метода: метод представляет собой решение практических задач по применению методов управления качеством для решения проблем туристских предприятий.

Для этого студентам предоставляются исходные данные, имитирующие деятельность реальных предприятий. После решения задач студенты должны сделать выводы и принять решение.

Тема 11. Оценка результативности и эффективности управления качеством (2 часа)

План занятия

1. Проведение дискуссии на тему: «Экономический и социальный эффект управления качеством в сфере туризма»

Методические указания к проведению практического занятия:

Практическое занятие проводится с использованием таких методов интерактивного обучения как метод «Карусель».

Метод «Карусель»

Цель метода: формирование навыков представления и защиты своей позиции по проблемным вопросам, навыков правильного формулирования своей позиции и развития навыков аргументации.

Суть метода: данный метод позволяет вовлечь студентов в дискуссию, предоставление возможности каждой группе поделиться своими идеями и (или) продолжать работу по обмену идеями или информацией с целой группой на равных для всех условиях. Он эффективен, когда вопросы сначала обсуждаются в малых группах, а затем представители каждой группы делятся результатами обсуждения со всей аудиторией (например, методы «один – вдвоем - все вместе», или «смени позицию»).

Порядок проведения заключается в следующем:

4. Когда малые группы завершили выполнение своего задания и готовы представить результаты своей работы, необходимо каждой группе дать возможность по очереди представить одну из идей (один из аргументов), которые они обсуждали.

5. Продолжать представление идей по кругу, пока не исчерпаются все идеи, информация или ответы.

6. Как вариант, можно попросить студентов сравнить идеи (аргументы) предыдущих выступающих со своими идеями.

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

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

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

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

Результаты самостоятельной работы студентов должны быть оформлены в виде персонального портфолио студента, т.е. в форме папки документов, отражающих выполненную самостоятельную работу студента. При этом в портфолио должны быть включены:

- титульный лист
- ответы на вопросы входного тестирования
- «входное» эссе (подготовленное после первого занятия) на тему «Цели и задачи курса «Управление качеством в туристской индустрии»
- выполненные задания самостоятельной работы
- материалы, использованные студентом для подготовки к практическим занятиям;
- список литературы, с которой работал студент при изучении курса
- результаты научной работы студентов по данному курсу: подготовленные статьи на научные конференции и др.
- результаты промежуточных контрольных срезов
- «выходное» эссе (подготовленное после изучения курса) «Роль управления качеством в туристской индустрии»..

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах. Количество баллов определяется видом задания, уровнем его сложности.

Виды заданий для самостоятельной работы и их содержание представлены в следующих разделах методических указаний. В плане предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение и подготовку ответов на вопросы по теме практического занятия, которые представлены в рабочей программе дисциплины в разделе «Практикум»;
- решение практических задач. По отдельным темам курса предусматривается самостоятельное решение задач, представленных в методических указаниях. Типовые задачи решаются на аудиторных практических занятиях;
- подготовка рефератов и докладов по темам, указанным в плане самостоятельной работы и в разделе «Практикум» рабочей программы дисциплины. Требования к содержанию и оформлению рефератов и докладов содержатся в настоящих методических указаниях;
- подготовка к контрольным (проверочным) работам, которые проводятся в разных формах;
- выполнение различных практических работ.

План самостоятельной работы

п/п	Темы	Содержание работы	Количество часов	Формы отчетности	Сроки контроля
1.	Сущность и значение	Подготовка к практическому занятию	2	Участие в дискуссии	К прак. занятию

	управления качеством в туризме	Подготовка докладов в виде обзора по истории управления качеством	4	Доклад	№ 1-2
2.	Качество услуг и качество обслуживания в туризме как объекты управления	Подготовка к практическому занятию	2	Опрос на занятии	К практ. занятию № 3-4
		Решение задач на оценку удовлетворенности потребителей качеством туристских услуг	4	Письменная работа	
3.	Функции и методы управления качеством	Выполнение практических заданий 1-4 (см. Методические указания по изучению дисциплины)	8	Письменная работа	К практ. занятию № 5-6
4.	Современные подходы к управлению качеством	Подготовка докладов	2	Доклад	К практ. занятию № 7-8
		Выполнение практических заданий 5-6 (см. Методические указания по изучению дисциплины)	6	Письменная работа	
5.	Система международных стандартов на системы менеджмента качества	Подготовка к практическому занятию	2	Опрос на занятии, тест	К практ. занятию № 9
		Подготовка реферата	2	Реферат	
6.	Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000	Подготовка к практическому занятию	2	Опрос на занятии, тест	К практ. занятию № 9
		Разработайте политику качества для туристической фирмы	4	Политика по качеству	
7.	Система стандартизации в туристской индустрии	Выполнение практических заданий 7-9 (см. Методические указания по изучению дисциплины)	6	Письменная работа	К практ. занятию № 10-11
8.	Добровольное подтверждение соответствия организаций в туристской индустрии	Подготовка к практическому занятию	6	Опрос на занятии, письменная работа	К практ. занятию № 12-13
9.	Добровольная сертификация услуг туристской индустрии	Подготовка к практическому занятию, тестированию	6	Опрос на занятии, письменная работа	К практ. занятию № 14

Задание 1. Используя концепцию «дома качества», разработайте новые и усовершенствуйте действующие гостиничные услуги. Для этого необходимо провести расчеты и сопоставления деятельности анализируемой гостиницы с конкурентами, выявить приоритеты проведения изменений в деятельности гостиницы по

рассматриваемым характеристикам качества (или учета характеристик качества при разработке новой гостиницы) без учета конкурентного окружения и с его учетом.

На основе опроса потребителей гостиницы был выявлен набор уточненных требований (недостатки) к услугам гостиницы (вес (значимость) уточненных требований):

- много дефектов в работе гостиницы (5);
- неполная комплектация принадлежностей для ванной (5);
- неполная комплектация постельного белья (3);
- исчезают личные вещи в гостинице (5);
- качество питания нуждается в улучшении (4);
- работа буфета ограничена по времени (4);
- частые ошибки в расчете стоимости услуг гостиницы (5).

В качестве основных параметров работы с учетом требований потребителей гостиницы можно использовать следующие:

- полностью укомплектованный номер к прибытию гостя;
- качественная уборка номера;
- качественная работа служб питания;
- своевременное и правильное выставление счета;
- обеспечение безопасности имущества клиентов.

Кроме опроса потребителей был проведен опрос экспертов, которые сравнили параметры гостиницы с параметрами его основных конкурентов. Результаты экспертного опроса приведены в таблице 28.

Таблица 1

Результаты экспертного опроса

	Гостиница	Конкурент 1	Конкурент 2
<i>Количество несоответствий на 1000 выполненных операций, клиентов, выданных счетов</i>			
Полностью укомплектованный номер к прибытию гостя	4	2	5
Качественная уборка номера	3	1	4
Качественная работа служб питания	4	1	5
Своевременное и правильное выставление счета	3	2	3
Обеспечение безопасности имущества клиентов	3	2	3
<i>Оценка соблюдения требований клиентов с использованием 5-балльной шкалы</i>			
много дефектов в работе гостиницы	2,1	3,5	1
неполная комплектация принадлежностей для ванной	2,7	4,1	1,6
неполная комплектация постельного белья	3,8	4,8	2,5
исчезают личные вещи в гостинице	4,1	5,2	3,1
качество питания нуждается в улучшении	4,3	5,5	3,5
работа буфета ограничена по времени	4,5	5,5	4,5
частые ошибки в расчете стоимости услуг гостиницы	4,5	5,5	4,5

Алгоритм построения «дома качества»:

1. Уточнение требований потребителей на основе их опроса и установления веса (значимости) требований также с использованием метода опроса, но на другой группе потребителей и с использованием метода парных сравнений этих требований потребителями.

2. Перевод требований потребителя в общие характеристики продукта (параметры качества продукта). При создании нового продукта его характеристики определяет команда разработчиков.

3. Выявление тесноты (силы) связи между требованиями потребителей и общими характеристиками продукта (используя соответствующие символы). При этом сильная связь оценивается 9 баллами, средняя связь оценивается 5 баллами, слабая связь оценивается 1 баллом.

4. Построение крыши «дома качества» в виде корреляционной матрицы общих характеристик продукта. При этом используется половина полученной матрицы, так как вторая ее половина полностью совпадает с первой. При этом достаточно общего определения направленности связи (положительная «+» или отрицательная «-»).

5. Построение подвала «дома качества» включает в себя следующие этапы:

- установление целей (выбор значений общих технических характеристик продукта в соответствии с требованиями потребителя и их веса);

- оценка параметров качества создаваемого продукта с аналогичными параметрами продукта двух конкурентов и выбранными целями. Процедура аналогична бенчмаркингу.

- устанавливается абсолютный (сумма всех оценок значимости связи с учетом веса по столбцу каждой характеристики качества) и относительный вес характеристик качества работы организации.

6. Построение веранды «дома качества» состоит из следующих этапов:

- установление двух конкурентов, один из которых опережает по выполнению требований потребителей, а другой отстает от анализируемой организации;

- выбор шкалы оценок для потребительских требований (обычно 5-балльная шкала);

- оценка экспертами выполнения требований потребителей анализируемой организации и двумя конкурентами путем построения сравнительных графиков.

7. Формулировка выводов и рекомендаций относительно нового и модернизации действующего продукта.

Задание 2. Постройте диаграмму рассеяния и с ее помощью сделайте предварительные выводы о предпочтениях покупателя относительно качества упаковки и цены изделия.

Исходные данные:

Предположим, предприятие выясняет, как влияет качество упаковки часов на спрос на данную продукцию. Для потребителя упаковка является качественным признаком в отношении, как внешнего оформления, так и сохранности товара. Для производителя же это еще и количественный показатель, выраженный некоторой суммой затрат. Для удобства сбора данных каждый вид упаковки обозначен номером: 1-продажа без заводской упаковки (завертывание в бумагу в магазине); 2-мягкий пакет; 3-фирменный мягкий пакет; 4-картонная коробка простая; 5-пластиковый футляр; 6-коробка фирменная подарочная.

Каждому виду упаковки соответствует определенная цена товара (цена упаковки покупателю не сообщается и воспринимается им как разница между последующей и предыдущей ценами изделия в зависимости от вида его оформления). Она колеблется в пределах от 4 до 9 денежных единиц и составляет целые числа с интервалом в 1 денежную единицу. Однако в процессе обследования, проведенного в форме устного опроса, покупатели называли и дробные значения, что было учтено. Результаты этого обследования приведены в таблице.

Данные опроса покупателей магазина об упаковке и цене часов «Электроника»

Дата	Цена ден. ед.	Вид (номер упаковки)	Дата	Цена ден. ед.	Вид (номер упаковки)
18 февраля	4	1	20 февраля	4	3
	4	2		4,5	1

	4,5	2		6	5
	4,5	3		6	5
	6	4	21 февраля	7,5	5
	8	5		5,5	3
19 февраля	5,5	3		5,5	4
	5,5	4		5,5	5
	5,5	5	22 февраля	4,5	4
	5	2		6,5	3
	5	3		6,5	4
	5	3		6,5	5
	7	5	23 февраля	8	6
	7	6		5	4
	7,5	6		5	5

Задание 3 На основе положений стандарта ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» и используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте этапы проектирования тура. Предположим, что проектирование тура осуществляется в течение трех месяцев. Основные этапы проектирования тура: установление технологии процесса обслуживания туристов (2 недели); формулирование требований к туру (2 недели); формулирование вербальной модели тура (2 недели); разработка технологической документации (4 недели); определение методов контроля качества оказываемых услуг (4 недели); исследование запросов потребителей и рынка услуг (2 недели); расчет стоимости тура и услуг турагентов, текущих платежей, рентабельности; утверждение проекта (2 недели).

Задание 4 Установите с помощью диаграммы Парето важнейшие факторы, влияющие на качество туристических услуг. Проведите анализ причин, влияющих на важнейший фактор, с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.

Задание 5. Опишите, используя процессный подход процессы обеспечения качеством в конкретной туристической фирме.

Задание 6. Выполнения заданий в группах (по микрогруппам):

Группа А – определите, кто заинтересован во внедрении системы качества в организации (на примере организации сферы туризма. Напишите обращение от имени руководства предприятия к персоналу организации о необходимости создания и внедрения системы качества в организации.

Группа Б - опишите последовательность этапов внедрения системы качества в организации (на примере организации сферы туризма). Сформируйте коммуникационную сеть по распространению информации о качестве в организации.

Группа В - опишите возможные трудности при внедрении системы качества. Сформируйте коммуникационную сеть по сбору информации, необходимой для создания и внедрения системы качества в организации.

Представление и обсуждение выполненных заданий.

Задание 7. На примере известных Вам туристических маршрутов (2), выявите опасности, которые могут подстергать туристов на данном маршруте. Какие требования к обеспечению безопасности необходимо соблюдать на данных маршрутах в соответствии с ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» и ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.

Задание 8. Изучите приведенные ниже объявления о вакансиях разных туристских фирм. Определите, какие дополнительные требования к кандидатам на вакантные должности, можно предъявить в соответствии с *ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги.*

Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов. В третьем примере дополнительно изучите **ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования»**

Объявление 1. (размещено на сайте: <http://profi.travel/job/vacancies>)

Руководитель отдела (автобусные туры по Европе)

Опыт работы - опыт от 2 лет

Занятость - полный день

Образование - высшее

Зарботная плата от 50000 р.

Пожелания к кандидатам

- опыт работы в туроператорской компании
- Мастер-тур
- организаторские способности
- знание направлений и специфики туров по Европе

Обязанности

- организация работы
- разработка турпродукта
- продажи
- отчетность и контроль

Условия работы

- оформление по ТК РФ
- офис у м. Смоленская

Контактная информация

Телефон: (495) 510-25-82

Электронная почта: team@ostwest.ru

Объявление 2. (размещено на сайте: <http://profi.travel/job/vacancies>)

Менеджер в отдел бронирования

Опыт работы – не указано

Занятость - полный день

Образование – не указано

Зарботная плата – не указана

Сфера деятельности: Туроператорская компания

Зарплата не указана

Пожелания к кандидатам

- Хорошее владение ПК, офисной техникой, знание программы Мастер-тур
- Знание направлений внутреннего туризма: Краснодарский край, Абхазия, Крым, Беларусь.
- Коммуникабельность, стрессоустойчивость, доброжелательность, умение работать в команде.
- Высшее образование, опыт работы от года.

Обязанности

- Работа с тур. агентствами
- Подбор и бронирование туров.
- Отслеживание оплат, оформление и выдача документов.

Условия работы

- Перспективы профессионального роста.
- Работа в дружном, молодом, динамичном коллективе.
- Зарботная плата по результатам собеседования (оклад +%)
- График полный рабочий день, 5 дн. + две рабочие субботы в месяц.

Контактная информация

Контактное лицо: Савченко Елена

Электронная почта: tati@roza-v.ru

Объявление 3. (размещено на сайте: <http://www.turistka.ru/forum>)

Туристская фирма «Алтай-Тур»

Гид-инструктор по пешему, конному, авто и водному туризму.

Требования: хорошая физическая форма, лидерские качества, стрессоустойчивость, ответственность, умение находить общий язык с людьми, доброжелательность, умение готовить пищу на костре.

Инструкторам-водникам необходимо уметь управлять рафтом, каяком или катамараном и иметь опыт сплава по рекам: Катунь, Чуя, Башкаус, Чулышман.

Приветствуются: знания географических и исторических особенностей района проведения туров, высокий культурно-образовательный уровень, обладание навыками оказания первой медицинской помощи, опыт походов, опыт вождения коммерческих групп.

Работа с середины июня до конца августа, между маршрутами проживания и питание на базе.

Оплата: по договоренности

Объявление 4. (размещено на сайте: <http://www.tez-tour.com/>)

В офисы уполномоченных агентств TEZ TOUR в Московской области требуются менеджеры по продажам

Требования:

- умение работать с сайтом и системой бронирования;
- ведение внутренней отчетности, деловая переписка;
- хорошее знание географии, выездных направлений, отельной базы, визовых формальностей;
- опыт работы в турагентстве не менее одного года;
- возраст 20 - 55 лет;
- гражданство РФ.

Личные качества:

- работоспособность,
- исполнительность,
- ответственность,
- грамотная речь,
- инициативность,
- стрессоустойчивость,
- коммуникабельность,
- умение работать в команде.
- Нацеленность на результат.

Обязанности:

- консультирование клиентов по телефону и в офисе;
- подбор, расчет и оформление туров, полное сопровождение заявок;
- знание тур. продукта, технологий TEZ TOUR.

Подробные условия необходимо уточнять в агентстве

Задание 9. Используя ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу», «ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу» заполните следующую таблицу:

Требования к персоналу средств размещения

Наименование должности	Выполняемые функции	Требования к знаниям и умениям
1. Менеджер службы приема и размещений		
2. Супервайзер		
3. Консьерж		
4. Бариста		
5. Сомелье		

Тематика рефератов, докладов, конспектов

Тематика рефератов

1. Стандартизация в обеспечении конкурентоспособности туристической услуги и подтверждении ее качества.
2. Анализ практики стандартизации в сфере туристических услуг в России.
3. Организация стандартизации туристических услуг за рубежом.
4. Особенности и процедура разработки стандартов в сфере туризма
5. Особенности проведения самооценки при подготовке к сертификации на туристических предприятиях
6. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000
7. Система экологического менеджмента и ее сертификация
8. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация
9. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация
10. Система менеджмента на основе принципов ХАССП

Тематика докладов

1. Система управления качеством Форда-Тейлора
2. Система тотального (всеобщего) контроля качества *TQC*
3. Значение открытия статистического контроля качества У Шухартом
4. Японский менеджмент качества Тагути и Исикава
5. Вклад А Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
6. Управление качеством в работах Э Деминга
7. Особенности развития американских систем качества
8. Джуран о менеджменте качества

Тематика конспектов

1. Стандартизация и метрология как нормативные условия обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.
2. Статус и виды международных стандартов и их роль в обеспечении качества
3. Экономическая эффективность стандартизации. Показатели, их расчёт. Направления повышения экономической эффективности.
4. Правовая база стандартизации.
5. Государственный контроль и надзор за соблюдением правил обязательной сертификации.
6. Международная стандартизация. Ведущие международные организации.
7. Понятия о соответствии. Значение сертификации соответствия.
8. Объекты и субъекты сертификации.
9. Средства и методы сертификации.
10. Правовые основы сертификации.
11. Правила проведения сертификации в Российской Федерации.
12. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать. Наиболее распространенными являются схемы типа «генеалогическое дерево» и «паучок». В схеме «генеалогическое дерево» выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности «сверху – вниз» - от общего понятия к его частным составляющим. В схеме «паучок» записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет «тело паучка». Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют «ножки паука». Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой «ножке» ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Параллельный способ конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам и записи делаются в правой и в левой части листа. Однако лучше использовать разные способы конспектирования для записи одного и того же материала.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

Методические указания по подготовке рефератов (докладов)

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

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

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

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

3 ГЛОССАРИЙ

Аккредитация (испытательной лаборатории или органа по сертификации) – процедура, посредством которой, уполномоченный орган официально признает возможность выполнения испытательной лабораторией или органом по сертификации конкретных работ в заявленной области. Аккредитация осуществляется по определенной системе, располагающей собственными принципами, методами и процедурами.

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (ГОСТ Р ИСО 9000:2001).

Базовое значение показателя качества продукции – реальное или гипотетическое значение показателя качества продукции, принятое за основу (базу) при сравнительной оценке ее качества.

Брак – продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов. Брак может быть исправимым (все дефекты устранимы) и неисправимым (хотя бы один из дефектов является неустраняемым).

Бенчмаркинг – это один из инструментов совершенствования деятельности, непрерывный процесс сопоставления продукции, услуг и практического опыта по отношению к самым сильным конкурентам или фирмам, признанным в качестве лидеров.

Валидация - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены (МС ИСО 9000:2000).

Верификация - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (МС ИСО 9000:2000).

Всеобщее управление качеством (TQM) – подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов общества и организаций.

Декларация о соответствии – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Декларирование соответствия – форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

Дефект - невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Дифференциальный метод оценки уровня качества продукции осуществляется сравнением показателей качества оцениваемого вида продукции с соответствующими базовыми показателями, т.е. показатель качества оцениваемой продукции P_1 сопоставляется с показателями качества базового образца $P_{1\text{баз}}$, P_2 – с $P_{2\text{баз}}$... P_n - с $P_{n\text{баз}}$ (n – число сравниваемых показателей качества).

Жизненный цикл продукции – период времени от зарождения идеи, практического воплощения, производства продукции, ее практического использования до снятия с эксплуатации и замены новой моделью.

Заинтересованная сторона - лицо, или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации. Примеры - потребители, владельцы, работники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры или общество.

Затраты на качество – затраты, возникающие при установлении, обеспечении, гарантировании и обеспечении требуемого качества, а также связанные с потерями, когда не достигнуто необходимое качество.

Знак соответствия - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Знак обращения на рынке – обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Идентификация продукции – установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам; процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию продукции требованиям, предъявляемым нормативной документацией к данному виду (типу) продукции.

Измерительный метод определения показателей качества продукции - основан на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств. С помощью измерительного метода определяются следующие значения: масса изделия, частота вращения двигателя, размер изделия, скорость автомобиля, сила тока и др.

Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией – контрольная оценка соответствия продукции заданным требованиям, подтвержденным при сертификации.

Испытательная лаборатория – лаборатория, которая проводит испытания (отдельные его виды) продукции. Термин «испытательная лаборатория» может использоваться в значении юридического лица или технического органа либо в значении и того, и другого.

Качество – практическое воплощение удовлетворения потребностей и ожиданий; философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно таким, а не другим. В зависимости от цели использования и рассмотрения качество может содержать философский, социологический, технический, экономический, правовой и другие аспекты.

Качество продукции – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (МС ИСО 8402-86); совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности (МС ИСО 8402-94); степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования (МС ИСО 9000:2000).

Квалиметрия (от лат. qualitas – качество или qualis – какой по качеству и греч. metreo – измеряю) – научная область, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством.

Комплексный метод оценки уровня качества продукции – метод оценки, который предусматривает использование комплексного (обобщенного) показателя качества. Этот метод применяется в случаях, когда оказывается целесообразным уровень качества выразить только одним числом. Уровень качества по комплексному методу определяется отношением обобщенного показателя качества оцениваемой продукции $Q_{оц}$ к обобщенному показателю базового образца $Q_{баз}$.

Конкурентоспособность продукции – способность продукции соответствовать сложившимся требованиям рынка на рассматриваемый период.

Контроль выборочный – применяется: для изделий, если их количество достаточно для получения выборок или проб с установленным риском изготовителей и потребителей; при большой трудоемкости контроля; при контроле, связанном с разрушением изделия или с операциями, выполняемыми на автоматических, полуавтоматических и поточных линиях, на автоматизированных технических комплексах, при обработке на станках с числовым программным управлением.

Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов - проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки.

Контроль качества входной – проверка соответствия поступивших на предприятие, цех, участок, рабочее место материалов, полуфабрикатов, заготовок, комплектующих деталей и сборочных единиц требованиям качества, установленным в стандартах, технических условиях, договорах о поставках.

Контроль качества продукции – проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических условиях, контрактах и других нормативных документах требования.

Контроль летучий – контроль, проводимый в специальных случаях, регламентированный стандартами производства продукции.

Контроль непрерывный – проверка технологических процессов при их нестабильности и необходимости постоянного обеспечения количественных и качественных характеристик контролируемого объекта. Осуществляется, как правило, автоматическими или полуавтоматическими средствами.

Контроль операционный – проверка соответствия деталей и сборочных единиц требованиям, предъявляемым к ним в процессе изготовления или ремонта. Применяется для проверки количественных и качественных характеристик технологических процессов.

Контроль приемочный – проверка соответствия качества готовых изделий требованиям, установленным в нормативно-технической документации, в том числе к их комплектности, упаковке, консервации, пригодности к транспортированию и использованию.

Контроль сплошной – применяется в следующих случаях: в условиях высоких требований к уровню качества изделий, у которых недопустим пропуск дефектов в дальнейшее производство или эксплуатацию; количество объектов контроля недостаточно для получения выборок или проб с установленными рисками изготовителя и потребителя; качество исполнения нельзя проверить на последующих этапах изготовления и испытания изделия, а также для продукции на стадии ее освоения в производстве; технологический процесс (оборудование) не обеспечивает необходимую стабильность качества изготовленных изделий.

Коэффициент весомости показателя качества продукции – количественная характеристика значимости данного показателя качества продукции среди других показателей ее качества.

Международная организация по стандартизации (ИСО) – организация по стандартизации, членство в которой открыто для соответствующего органа любой страны. Целью ИСО является содействие развитию стандартизации в мире для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи, а также для расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

Международная стандартизация – стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов всех стран. Международная стандартизация проводится под методическим руководством таких общепризнанных организаций, как Международная организация по стандартизации, Международная электротехническая комиссия (МЭК), Международный комитет мер и весов (в части обеспечения единства измерений) и др. На уровне одной страны проводится национальная стандартизация, методическое обеспечение которой осуществляет национальный орган по стандартизации.

Международный стандарт - стандарт, принятый международной организацией.

Менеджмент качества - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Метрологическая служба – сеть государственных и ведомственных метрологических органов и их деятельность, направленная на обеспечение единства измерений и единообразия средств измерений в стране. Важнейшей задачей метрологической службы является обеспечение единства измерений путем надзора за средствами измерений.

Метрологическое обеспечение – установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений. Обеспечение единства и требуемой точности измерений является важной основой повышения качества продукции, эффективности управления производством и уровня автоматизации производственных процессов, обеспечения взаимозаменяемости деталей, узлов и агрегатов.

Метрология (от греч. metron - мера и logike – наука) – наука об измерениях физических величин, методах и средствах достижения необходимой точности и единства измерений. К основным проблемам, решаемым современной метрологией, относятся: развитие общей теории измерений; образование единиц физических величин и систем единиц; разработка методов и средств измерений, методов определения точности измерений, основ обеспечения единства измерений и единообразия средств измерений; создание эталонов и образцов средств измерений, проверка мер и средств измерений.

Национальная стандартизация – стандартизация, которая проводится на уровне одной страны.

Национальный орган по стандартизации – признанный на национальном уровне орган по стандартизации, который имеет право быть национальным членом соответствующей международной или региональной организации по стандартизации.

Национальный стандарт - стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации.

Обеспечение качества – все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству; совокупность планируемых и систематически проводимых способов, методов и действий, направленных на формирование требуемого качества продукции или услуг и создание уверенности в том, что оно удовлетворяет определенным требованиям.

Общее руководство качеством (административное управление) – это те аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют их с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.

Орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации; орган, проводящий сертификацию соответствия определенной продукции: сертифицирует продукцию, выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия, осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией, приостанавливает или отменяет действия выданных им сертификатов, формирует и актуализирует фонд нормативных документов, необходимых для сертификации, представляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

Орган по стандартизации – орган, занимающийся стандартизацией, признанный на национальном, региональном и международном уровнях, основная функция которого согласно его статусу заключается в разработке, утверждении и принятии стандартов, которые доступны широкому кругу потребителей. Орган по стандартизации может иметь и другие основные функции.

Органолептический метод определения показателей качества – метод, который строится на использовании информации, получаемой в результате анализа восприятий органов чувств: зрения, слуха, обоняния, осязания и вкуса. При этом органы чувств человека служат приемниками для получения соответствующих ощущений, а значения показателей находятся путем анализа полученных ощущений на основе имеющегося опыта и выражаются в баллах. С помощью органолептического метода определяются показатели качества кондитерских, табачных, парфюмерных изделий и другой продукции.

Отдел технического контроля (ОТК) – самостоятельное структурное подразделение предприятия, осуществляющее технический контроль. Основными функциями ОТК являются контроль за качеством поступающего сырья, материалов и комплектующих изделий, выпускаемой продукции, соответствием ее нормативно-технической документации и соблюдением технологии производства.

Оценка соответствия - прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.

Оценка уровня качества продукции – совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми. При проведении оценки технического уровня качества выбирают только те показатели, которые характеризуют техническое совершенство оцениваемой продукции.

Параметр продукции – признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния.

Петля качества (спираль качества) – графическая модель взаимосвязанных видов деятельности в области обеспечения качества продукции (услуги) на всех стадиях ее жизненного цикла. Петля качества включает: маркетинг, поиски и изучение рынка; проектирование и (или) разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку и разработку производственных процессов; производство; контроль, проведение испытаний и обследований; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукции; монтаж и эксплуатация; техническую помощь в обслуживании; послепродажную деятельность; утилизацию после использования.

Планирование качества – деятельность, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Подтверждение соответствия - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Показатели безопасности – показатели качества продукции, характеризующие особенности продукции, которые обеспечивают безопасность человека при ее эксплуатации, потреблении, обслуживании, транспортировке, хранении и т.д. К ним относятся, например, время срабатывания защитных установок, степень изоляции.

Показатели надежности – показатели качества продукции, характеризующие способность изделия выполнять требуемые функции в заданных режимах. Это показатели безотказности, долговечности, ремонтпригодности, сохраняемости.

Показатели назначения - показатели качества продукции, характеризующие функции продукции, для выполнения которых она предназначена. К ним относятся производительность, мощность, калорийность пищевых продуктов, концентрация различных веществ и др.

Показатели патентно-правовые - показатели качества продукции, характеризующие степень обновления технических решений, использованных в продукции, их патентную защиту. К ним относятся показатели патентной защиты, патентной чистоты, территориального распространения.

Показатели стандартизации и унификации - показатели качества продукции, характеризующие степень использования в производстве продукции стандартных, унифицированных и оригинальных частей. Примером служит показатель отношения стандартных частей к общему числу составляющих изделия.

Показатели технологичности - показатели качества продукции, характеризующие свойства продукции обуславливающие оптимальное распределение затрат, материалов, средств труда и времени при технологической подготовке производства, изготовлении и

эксплуатации продукции. К ним относятся: себестоимость изготовления, трудоемкость, материалоемкость, фондоемкость.

Показатели транспортабельности - показатели качества продукции, определяющие приспособленность продукции к ее транспортированию конкретным видом транспорта (автомобильным, воздушным, железнодорожным, водным), своим ходом и к конкретному виду транспортных средств.

Показатели экологические - показатели качества продукции, характеризующие уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции. К ним относятся: содержание вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду; вероятность выбросов вредных частиц, газов, излучений при хранении, транспортировании, эксплуатации или потреблении продукции.

Показатели эргономические - показатели качества продукции, характеризующие удобство и комфорт потребления (эксплуатации) изделия на этапах функционального процесса в системе «человек – изделие – среда использования».

Показатели эстетические - показатели качества продукции, характеризующие информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения.

Показатель качества продукции – это количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

Показатель качества продукции единичный – показатель качества продукции, характеризующий одно ее свойство.

Показатель качества продукции интегральный – соотношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции к суммарным затратам на ее создание, эксплуатацию или потребление, т.е. эффект, приходящийся на рубль затрат.

Показатель качества продукции комплексный – показатель качества продукции, характеризующий одновременно несколько ее свойств.

Политика в области качества - общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Продукция - результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в определенных целях; результат процесса, как совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. Имеются четыре общие категории продукции: услуги (например, перевозки); программные средства (например, компьютерная программа, словарь); технические средства (например, узел двигателя); перерабатываемые материалы (например, смазка).

Прослеживаемость - возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается. При рассмотрении продукции прослеживаемость может относиться к происхождению материалов и комплектующих, истории обработки, распределению и местонахождению продукции после поставки.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно, часто относят к «специальному процессу».

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса. Процедуры могут быть документированными или не документированными. Если процедура документирована, часто используется термин «письменная процедура» или «документированная процедура». Документ, содержащий процедуру, может называться «документированная процедура».

Расчетный метод определения показателей качества продукции – метод, который базируется на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей. Этим методом пользуются при

проектировании продукции, когда последняя еще не может быть объектом экспериментальных исследований. Расчетный метод служит для определения значений массы изделия, показателей производительности, мощности, прочности и др.

Региональная организация по стандартизации - организация по стандартизации, членство в которой открыто для соответствующего органа любой страны только одного географического, политического или экономического района.

Региональная стандартизация – стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического, политического или экономического района.

Регистрационный метод определения показателей качества продукции – метод, который основывается на использовании информации, получаемой путем подсчета числа определенных событий, предметов или затрат, например, отказов изделия при испытаниях. Этим методом определяются показатели унификации, патентно-правовые показатели и др.

Рекламация – оформленное в установленном порядке заявление получателя или потребителя поставщику или подрядчику на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества и/или комплектности поставленной продукции или проведенных работ установленным требованиям.

Руководство по качеству – основной документ при разработке и внедрении системы обеспечения качества. Его основное назначение заключается в обеспечении соответствующего описания системы общего руководства качеством и выполнении функций постоянного справочного материала при внедрении и поддержании в рабочем состоянии данных системы.

Сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс, услуга соответствуют конкретному нормативному документу.

Система качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством). Необходимость разработки СК определяется соглашениями между производителями и заказчиками продукции или межотраслевыми документами, предусматривающими обязательность наличия подобных систем (при сертификации продукции, создании совместных предприятий, аттестации производства и т.п.). Система, отвечающая требованиям международных стандартов, призвана обеспечить качество конкретной продукции, и поэтому на одном и том же предприятии, выпускающем различные виды продукции, СК предприятия может включать подсистемы качества по определенным видам изделий. СК создается и внедряется на предприятии как средство, обеспечивающее проведение определенной политики достижения поставленных целей в области качества.

Система сертификации - совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

Смешанный метод оценки уровня качества продукции – метод оценки качества продукции, основанный на использовании комплексного и дифференциального методов оценки, единичных и комплексных показателей качества.

Социологический метод определения показателей качества продукции – это метод, который используется фактическими или потенциальными потребителями продукции. Сбор мнений потребителей производится путем опросов или с помощью специальных анкет-вопросников, выставок, конференций и т.д.

Стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандарт организации (предприятия) – стандарт, который разрабатывается и утверждается организацией (предприятием) самостоятельно исходя из необходимости применения этих стандартов для целей стандартизации, для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

Стандартизация - деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

Статистический метод оценки качества продукции – метод оценки качества продукции, при котором значения показателей качества продукции определяют с использованием правил математической статистики.

Схемы сертификации – определенная совокупность действий, официально принимаемая (устанавливаемая) в качестве доказательства соответствия продукции заданным требованиям сертификации.

Технические условия – документ, устанавливающий технические требования, которым должны удовлетворять продукция, процесс или услуга. В документе указываются процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования. Могут быть стандартом, частью стандарта или самостоятельным документом.

Технический регламент - документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Техническое регулирование - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Товарный знак – зарегистрированное в установленном порядке обозначение, помещаемое на товарах, упаковке или в документации, связанное с его реализацией и служащее для отличия однородных товаров разных предприятий.

Традиционный метод оценки показателей качества продукции – метод, который осуществляется должностными лицами специализированных экспериментальных и расчетных подразделений предприятий, учреждений (к ним относятся специализированные лаборатории, полигоны, испытательные стенды и др.).

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Тур - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых (деловой туризм), спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

Туристская индустрия - это совокупность предприятий материального производства и непромышленной сферы, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристских услуг, освоение и эксплуатацию туристских ресурсов, а также создание материально-технической базы туризма.

Улучшение качества – мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей.

Управление качеством - это методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

Уровень качества продукции – мера соответствия качества оцениваемого объекта качеству объекта, принятому за эталон сравнения; относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей; уровень качества продукции может рассматриваться на каждой стадии жизненного цикла продукции или определенной их совокупности.

Услуга – это продукт труда, выражающийся в материальной форме, полезном эффекте или удовлетворении, которые являются объектом купли-продажи.

Форма подтверждения соответствия - определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Характеристика - отличительное свойство. Характеристика может быть собственной или присвоенной. Характеристика может быть качественной или количественной.

Характеристика качества - собственная характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования. «Собственная» означает существование в чем-то, особенно если это касается постоянной характеристики. Присвоенные характеристики продукции, процесса или системы (например, цена продукции, владелец продукции) не являются характеристиками качества этой продукции, процесса или системы.

Целевая программа качества – документ, регламентирующий конкретные меры в области обеспечения качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции, услуге, контракту или проекту. ЦПК – адресный документ, содержащий цели и задачи по обеспечению требуемого потребителями качества, достижение которых должно обеспечиваться взаимосвязанными по срокам, ресурсам и исполнителям заданиями и комплексом мероприятий маркетингового, социального, организационного, экономического, финансового, научно-технического и производственного характера.

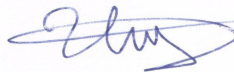
Экспертный метод оценки показателей качества продукции – метод оценки, который реализуется группой специалистов-экспертов, например, дизайнеров, дегустаторов, товароведов и т.п. С помощью экспертного метода определяются значения таких показателей качества, которые не могут быть определены более объективными методами. Этот метод используется при определении значений некоторых эргономических и эстетических показателей.

Юридическая ответственность за качество продукции – правовая обязанность, возлагаемая на изготовителя или других лиц по возмещению убытков из-за нанесения

травм, повреждения собственности или другого ущерба, вызванного использованием продукции по назначению

Составитель: доцент кафедры менеджмента, туризма и экономической теории к.э.н.
Т. А. Кутгубаева

И.о. заведующего кафедрой
менеджмента, туризма и экономической теории



Л.В. Ищук

подпись

подпись