

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Социологический Факультет
Кафедра социокультурного туризма

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
для студентов заочной формы обучения
по МЕЖДУНАРОДНОЙ СИСТЕМЕ КАЧЕСТВА

для направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм – Туроператорская
и турагентская деятельность

Общая трудоемкость дисциплины (модуля)

Виды занятий	Распределение по семестрам в часах	Всего часов
	7 семестр	
1	2	3
Общая трудоемкость	108	108
Аудиторные занятия, в т.ч.:	14	14
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	8	8
лабораторные (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС)	91	91
Форма промежуточного контроля в семестре*	Зачет	Зачет
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	-	-

Краткое содержание курса

1. Основные понятия и определения. Классификация и классификаторы
2. Техническое регулирование и стандартизация
3. Основы сертификации.
4. Основы стандартизации.
5. Основы лицензирования.
6. Стандартизация гостиничных услуг.
7. Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг
8. Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей.
9. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания

Форма текущего контроля

Темы для выступления с презентацией /устного сообщения с представлением тезисов на семинарских и практических занятиях:

1. Основные понятия и определения.

1. Категории качества. Определение понятий «качество продукции» и «потребительская стоимость».

2. Определение понятия «качество» государственным и международным стандартами.

3. Факторы, влияющие на требования общества к качеству продукции.

4. Экономическое и социальное значение повышения качества продукции

Устный опрос по конспекту. Сделать конспект основных понятий в области технического регулирования и содержания их определений (*приложение 1*), используя:

а) ГОСТ Р 50656-94 Услуги населению. Термины и определения;

б) Федеральный закон о техническом регулировании №184 от 27.12.2002

2. Технические регламенты.

1. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели их принятия

2. Разработка и принятие технического регламента

3. Структура и содержание технических регламентов

4. Государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов.

5. Безопасность в туризме и необходимость соблюдения отдельных технических регламентов в области туризма.

3. Стандартизация.

1. Роль, цели, принципы, объекты стандартизации.

2. Национальный орган по стандартизации. Службы стандартизации Российской Федерации.

3. Нормативные документы в области стандартизации.

4. Национальные стандарты: назначение, применение, виды, правила разработки и утверждения.

5. Своды правил

6. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов.

4. Нормативная база стандартизации в туризме.

1. Закон РФ «О безопасности»: общие положения, принципы обеспечения безопасности.

2. Закон РФ «О стандартизации»: общие положения, виды стандартов, требования к их содержанию, ответственность.

3. ГОСТы, СНИПы, приказы и правила.

4. ГОСТ РФ «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания». Определение понятий: туристско-экскурсионное обслуживание, туристская услуга, вид туристской услуги, условия обслуживания, процесс и качество туристско-экскурсионного обслуживания, качество туристской услуги, культура обслуживания, технический документ, уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания.

5. ГОСТ РФ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования». Основные определения: туристская услуга, экскурсия, поход,

путешествие. Обязательные и рекомендуемые требования к туристским услугам, методы контроля.

5. Цели, задачи и правила сертификации.

1. Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Понятие и цели сертификации.

2. Правовые основы сертификации. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг»: общие положения, сертификат, знак соответствия, обязательная сертификация, добровольная сертификация.

3. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц: определения, общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, схемы сертификации, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.

4. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Правила и порядок проведения сертификации.

5. Органы по сертификации и испытательные лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.

6. Сертификация услуг. Сертификация систем качества.

6. Защита прав потребителей как основа стандартов качества

1. Качество продукции и защита потребителя.

2. Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг.

3. Право потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья.

4. Право потребителей на информацию о продукте и его изготовителе.

5. Закон РФ «О защите прав потребителей»: основные понятия, общие положения, порядок защиты

7. Сертификация туристского отдыха

1. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации.

2. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию.

3. ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения, требования к наличию в турпредприятии комплектов действующих соответствующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов, методы контроля за выполнением требований безопасности.

4. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации.

5. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг. Определение понятий: туристская услуга, исполнитель, потребитель, заказчик, разработчик туристской услуги, тур, программа обслуживания туристов, туристский маршрут, туристская трасса: технологические карты экскурсии, туристского путешествия; контрольный текст экскурсии, портфель экскурсовода.

6. Общие правила проектирования, последовательность.

7. Требования к содержанию технологической документации.

8. Этапы предоставления услуги.

9. Проектирование контроля качества.

10. Проектирование услуги «туристское путешествие», разработка программы обслуживания.

11. Оформление результатов проектирования, технологическая документация тура.

12. Правила пожарной безопасности при проектировании туристской услуги.

Практическое задание №1

Конспект понятий по техническому регулированию

Основная терминология, отраженная в ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

Термины	Наименование раздела стандарта. Определение термина
<i>Общее понятие</i>	
Услуга	
Материальная услуга	
Социально-культурная услуга	
Предоставление услуги	
Технологический процесс исполнения услуги	
<i>Понятия в области стандартизации услуг</i>	
Объект стандартизации	
Группа однородных услуг	
Стандарт на услугу	
<i>Понятия в области сертификации услуг</i>	
Система сертификации услуг	
Орган по сертификации услуг	
Сертификация услуг	
Объект сертификации в сфере услуг	
Знак соответствия	
<i>Понятия в области управления качеством услуг</i>	
Качество услуги	
Качество обслуживания	
Показатель качества услуги (обслуживания)	

Терминология по техническому регулированию, отраженная в Законе «О техническом регулировании»

Термины	Определение термина
Техническое регулирование	
Технический регламент	
Орган по сертификации	
Сертификация	
Сертификат соответствия	
Система сертификации	
Форма подтверждения соответствия	
Подтверждение соответствия	
Декларирование соответствия	
Декларация о соответствии	
Заявитель	
Схема подтверждения соответствия	
Региональный свод правил	

Практическое задание №2

Оцените качество услуг туризма, используя шкалу SERVQUAL.

Для измерения степени удовлетворения потребителя с учетом разных аспектов качества обслуживания специально разработан исследовательский инструмент, который называется SERVQUAL. Авторы этого метода (В. Цайтамль, Л. Бери и А. Парасураман) основывались на предположении, что потребитель оценивает качество услуг, сравнивая свои ожидания с фактическим восприятием. SERVQUAL стал инструментом, который можно применять для работы в самых разных сервисных отраслях. Базовый вариант шкалы включает 21 фактор восприятия и ряд факторов ожидания, отображающих пять показателей качества: осязаемые характеристики; надежность; отзывчивость, скорость реакции; уверенность и сопереживание. В каждом из перечисленных показателей выделено по несколько составляющих факторов (в общей сложности 21 пункт), которые оцениваются по 7-балльной шкале, начиная с оценки «абсолютно согласен» и заканчивая оценкой «абсолютно не согласен».

АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ

1. Выступая в качестве потребителей услуг, дать оценку каждому фактору в составе каждого показателя качества услуг по 7-балльной шкале.
2. Определить итоговые оценки по каждому показателю и итоговую оценку одновременно по всем показателям качества.
3. Предложить решения, направленные на улучшение качества обслуживания потребителей.

Таблица

Оценка услуг организации потребителями по шкале SERVQUAL

Показатель качества услуг	Содержание факторов восприятия и ожидания, составляющих показатель качества	Оценка факторов потребителями (средняя оценка на один фактор), баллы
Осязаемые характеристики	Отличная организация, оснащена современным оборудованием	
	Помещения в отличной организации всегда выглядят привлекательно	
	Служащие отличной организации отличаются безупречным внешним	

	видом	
	Информационные материалы, используемые отличной организации в сервисном процессе, имеют привлекательный внешний вид	
	Итоговая оценка по показателю	
Надежность	Если отличная организация обещает выполнить что-либо к определенному сроку, она непременно сдержит свое обещание	
	Если у клиентов возникают какие-либо проблемы, служащие отличной организации проявляют искреннюю заинтересованность в их решении	
	Отличная организация предоставляет безупречное обслуживание с первого раза	
	Отличная организация решит любую задачу, связанную с предоставлением любой из своих услуг, в обещанное время	
	Отличная организация гарантирует безошибочность всей своей документации	
	Итоговая оценка по показателю	
Скорость реакции	Служащие отличной организации всегда точно информируют клиентов о точном времени предоставления услуги	
	Служащие отличной организации обеспечивают незамедлительное и четкое обслуживание клиента	
	Служащие всегда готовы оказать помощь своим клиентам	
	Служащие никогда не бывают слишком заняты, чтобы не отреагировать на запрос или просьбу клиента	
	Итоговая оценка по показателю	
Уверенность	Поведение служащих внушает клиентам чувство уверенности	
	Клиенты отличной организации	

	уверены в безопасности всех операций своей организации	
	Служащие организации неизменно вежливы по отношению к клиентам	
	Служащие организации абсолютно компетентны и могут ответить на любой вопрос клиента	
	Итоговая оценка по показателю	
Сопереживание	В отличной организации каждому посетителю индивидуально уделяется внимание	
	Часы работы отличной организации удобны для клиентов	
	Отличная организация располагает штатом служащих, которые всегда готовы уделить персональное внимание посетителям	
	Служащие отличной организации с пониманием относятся к индивидуальным потребностям своих клиентов	
	Итоговая оценка по показателю	
Итого		

Форма промежуточного контроля

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Основные понятия: качество, техническое регулирование, технический регламент, подтверждение соответствия, сертификация, метрология, квалиметрия.
2. Классификация и классификаторы услуг.
3. Цели, принципы, объекты технического регулирования. ФЗ «О техническом регулировании».
4. Международные организации по стандартизации.
5. Технический регламент: цели, структура и содержание, государственный контроль за соблюдением технических регламентов.
6. Понятие стандартизации, принципы, методы.
7. Виды стандартов. Нормативная база стандартизации в туризме.
8. Цели, задачи, виды, правила и порядок проведения сертификации.
9. Правовые основы сертификации. ФЗ «О сертификации продукции и услуг».
10. Национальная система стандартизации: законодательная база, нормативные документы, структура.
11. Качество продукции и защита потребителя. ФЗ «О защите прав потребителей».
12. Подтверждение соответствия: цели, принципы, формы.
13. Лицензирование: основные понятия, принципы, виды деятельности, подлежащие лицензированию, процесс получения лицензии.
14. Сертификация туристского отдыха: показатели, нормативные документы, порядок разработки технологической документации.
15. Сертификация экскурсий: нормативные документы, требования безопасности.
16. Сертификация и стандартизация услуг средств размещения: показатели, нормативная документация, основные требования.
17. Стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг: лицензирование, основные стандарты.
18. Техническое регулирование в сфере отдыха и оздоровления детей: основные понятия, нормативная база.
19. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг.

20. Международные стандарты ИСО 9000:2000. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).