

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Кафедра туризма

УТВЕРЖДЕНО

на заседании учебно-методического совета
от «28» августа 2018 г.,
протокол № 1

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.02.01 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ
ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

по направлению подготовки

43.04.02 Туризм

Название магистерской программы –
Технология организации международного и внутреннего туризма

Квалификация выпускника
«Магистр»

Нормативный срок освоения
основной профессиональной образовательной программы 2 года/2 года 6 месяцев

Форма обучения
(очная, заочная)

Симферополь, 2018

ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ для студентов очной и заочной форм обучения

Практическое занятие 1.

Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание дисциплины «Менеджмента качества и конкурентоспособности туристских услуг»

Цель занятия: определить сущность понятия менеджмент качества, конкурентоспособности. Изучить предмет, назначение, цели, задачи и содержание менеджмента качества и конкурентоспособности туристских услуг.

План занятия

1. Различные подходы к содержанию понятия «качество».
2. Понятие системного управления качеством.
3. Модель восприятия потребителем качества услуги.

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте необходимость внедрения систем менеджмента качества в предприятия сферы гостеприимства;
2. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?
3. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им?
4. Сформулируйте основные тенденции управления качеством в предприятиях гостеприимства России;
5. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества;
6. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством;
7. Целью менеджмента качества является удовлетворение потребностей потребителей. Сформулируйте, в чем заключаются потребности инвесторов, государства, общества, сотрудников организации и индивидуальных потребителей в сфере услуг.

Практическое задание 1

Рассмотрите определения наиболее важных терминов (см- приложение 1) и определите виды связей между понятиями в области качества согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015; используя данные табл. 1., изобразите графически связи между вариантами исходных понятий в области качества.

АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ

1. Ознакомьтесь с направлениями, по которым представлена терминология в ГОСТ Р ИСО 9001-2015, а также с определениями наиболее важных, терминов, в самом стандарте.
2. Дать общую оценку приведенному словарю терминов, используя следующие критерии:
 - целевое назначение терминологии;
 - м полнота охвата терминологией направлений в области менеджмента качества;
 - принципы, по которым строится терминология;
 - наличие связей, существующих между понятиями, и их графическое представление.

3. Изобразить графически связи между вариантами исходных понятий в области качества, используя данные табл. 1.1 (требуется представить указанные связи с помощью графиков. Правильность графических изображений проверяется с использованием данных приложения А, приведенного в ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Варианты исходных понятий в области качества и возможные виды связей между понятиями

№ варианта	Понятие	Возможный вид связи
1	Система менеджмента, менеджмент, менеджмент качества	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
2	Система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
3	Система, система менеджмента, менеджмент, менеджмент качества	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
4	Менеджмент качества, улучшение качества, постоянное улучшение	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
5	Менеджмент качества, обеспечение качества, результативность	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
6	Процедура, проектирование и разработка, процесс, проект,	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
7	Продукция, проектирование и разработка, процесс, проект,	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
8	Заинтересованная сторона, поставщик, потребитель, организация	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
9	Характеристика, характеристика качества, прослеживаемость	Ассоциативная, родовидовая, партитивная
10	Информация, документ, руководство по качеству	Родовидовая, ассоциативная

Рекомендуемые темы к самостоятельному изучению:

1. Самостоятельно изучите тему «Возникновение опасности кризиса в социально-экономической системе (организации)»
2. Составьте структурную схему, раскрывающую тему «Возможные последствия кризисов в социально-экономическом развитии»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме:

1. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

1. Технического контроля
2. Кадров
3. Главного технолога
4. Финансовый

2. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

3. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в году:

1. 1924
2. 1951
3. 1960
4. 1974
5. 1987

4. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

5. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:

1. точность
2. измерения
3. достоверность
4. трудоемкость операции измерения
5. стоимость

Практическое занятие 2.

Тема 2 Нормативно - правовое обеспечение качества услуг.

Цель занятия: определить необходимость и значение нормативно – правового обеспечения качества услуг. Роль стандартизации в управлении качеством услуг. Сертификация услуг и систем качества. Взаимоотношения субъектов и объектов сертификации. Международные, европейские и российские системы сертификации услуг. Процедура сертификации услуг в туризме.

План занятия

1. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей.
2. Государственная система стандартизации РФ.
3. ГОСТ Р 50646-2012 «Туристские услуги».
4. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора.
5. Базирование современного менеджмента качества.

Вопросы для обсуждения:

1. Терминология в области качества.
2. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества.
3. Управление качеством на основе политики в области качества.
4. Международные стандарты на системы качества (МС ИСО серии 9000).
5. Разработка документов на системы качества.
6. Новые версии стандартов ИСО серии 9000.
7. Международная практика.
8. Общий алгоритм введения системы обеспечения и управления качеством.

Практическое задание 2

Рассмотрите определения наиболее важных терминов (см. приложение 2) и определите виды связей между понятиями в области качества согласно соответствующим стандартам и заполните табл. 1.2.

АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ

1. Ознакомиться с направлениями, по которым представлена терминология в ГОСТ Р ИСО 9000-2001, а также с определениями наиболее важных терминов.
2. Дать общую оценку приведенному словарю терминов, используя следующие критерии:
 - целевое назначение терминологии, ее соответствие современным требованиям и области туризма;
 - полнота охвата терминологией направлений в области качества;
 - наличие идентичных терминов в данном стандарте и в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (сопоставить глубину раскрытия их содержания в определениях);
 - наличие (отсутствие) связей (по аналогии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015) между понятиями по направлению «Понятия в области качества» (зафиксировать установленные связи между понятиями словесно и графически).
3. Заполнить табл. 1.2 (при групповой работе данная таблица заполняется совместными усилиями).

Варианты исходных понятий в области	качества
Понятие	Возможный вид
Услуга, материальная услуга, социально-культурная услуга	

Предоставление услуги, технологический процесс исполнения услуги, время исполнения услуги	
Время обслуживания, время исполнения услуги, правила обслуживания	
Стандарт на услугу, технический документ на услугу, технологический регламент на услугу	
Система сертификации услуг, система сертификации группы однородных услуг, орган по сертификации услуг	
Сертификация услуг, объект сертификации в сфере услуг, знак соответствия	
Качество услуги, качество обслуживания, свойство услуги	
Качество услуги, свойство услуги, показатель качества услуги	
Качество услуги, уровень качества услуги, система качества услуг	
Свойство услуги, показатель качества услуги, контроль качества	

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме:

1. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

1. Системе менеджмента качества
2. Качеству продукции
3. Качеству услуг

2. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Личность

3. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

4. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
2. Минимизировать количество поставщиков
3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе

5. Работу по улучшению осуществляют:

1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
2. Все без исключения работники предприятия
3. Сотрудники отдела качества

Практическое занятие 3.

Тема 3 Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000

Цель занятия: изучить концепцию всеобщего управления качеством TQM. Рассмотреть Международные стандарты ISO 9000

План занятия

1. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования
2. Показатели качества туристской услуги.
3. Квалификация персонала.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия в области сертификации продукции и услуг.
2. Услуги как объект стандартизации и сертификации.
3. Сертификация услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. Идентификация услуг.
5. Процесс сертификации предприятия по стандартам ИСО 9000.
6. Сертификация продукции и систем качества.
7. Государственная политика в области качества.
8. Государственная защита прав потребителей.
9. Влияние общественности на решение проблемы качества.

Контрольные вопросы и задания:

1. Покажите на примере связь качества продукции и конкурентоспособности продукции, предприятия.
2. Приведите примеры использования системы качества на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
3. Опишите порядок разработки, рассмотрения и утверждения стандартов организаций.
 - Ответственность за соблюдение требований стандартов субъектов хозяйственной деятельности.
 - Структурные элементы стандартов организаций и обозначение стандарта.
 - Содержание технико-экономических карт.
 - Опишите ГОСТ Р 50935-96 и ГОСТ Р 30524-97, Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу и ГОСТ Р 50935-96, Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

Написать реферат на тему: «Качество продукции и услуг – основной фактор конкурентной борьбы в условиях развитой рыночной экономики.

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме:

.Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)

3. Нет правильного ответа

2. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному

2. Выборочному

3. Нет правильного ответа

3. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям

2. О стабильности качественных показателей продукции производителя

3. Не правильного ответа

4. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да

2. Нет

3. Не знаю

5. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987

2. 1996

3. 2000

4. 2002

Практическое занятие 4

Тема 4 Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма

Цель занятия: выяснить понятие конкурентоспособность и качество, причины его возникновения, рассмотреть признаки. Определить качество товара и услуг как критерий его конкурентоспособности. Изучить методику оценки уровня качества товаров и услуг. Определить социальную адресность и её формирование.

План занятия:

1. Механизм сквозного управления качеством продукции.
2. Факторы повышения конкурентоспособности продукции.
3. Способы увеличения гибкости производства.
4. Формирование потребительской ценности товара.
5. Причины низкой конкурентоспособности производства.

Вопросы для обсуждения:

1. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью услуги?
2. Определить субъекты рынка и цель проведения оценки конкурентоспособности товаров и услуг;
3. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия;
4. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью предприятия питания;
5. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью туроператорской фирмы.

Контрольные вопросы и задания:

1.Используйте параметры качества, чтобы описать типичные характеристики следующих изделий и услуг:

- услуга питания ресторана (продукт);
- услуга питания ресторана (обслуживание);
- бронирование мест в гостинице;
- услуга по организации потребления и обслуживания и др.

1.Приведите пример участия России в работе международной организации по стандартизации.

2.Виды и характеристика систем качества.

Написать реферат на тему: «Переход предприятий туристского бизнеса на международные стандарты качества ИСО 9000: проблемы и решения».

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме:

1 Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика

3. *Главного технолога*

4. *Технического контроля*

2. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. *Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий*

2. *Величины рассеивания контролируемого параметра*

3. *Не правильного ответа*

3. Лицензия – это:

1. *Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .*

2. *Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.*

3. *Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.*

4. *Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.*

4. Аккредитация – это:

1. *Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.*

2. *Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.*

3. *Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.*

4. *Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.*

5. Система качества – это:

1. *Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.*

2. *Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.*

3. *Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.*

4. *Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.*

Практическое занятие 5

Тема 5 Принципы менеджмента качества. Управление качеством туристских услуг

Цель занятия: Особенности оценки конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки. Интегральный показатель конкурентоспособности туристского предприятия. Инструменты управления конкурентоспособностью туристского предприятия. Пути повышения конкурентоспособности предприятий туристской отрасли.

План занятия:

1. Принципы менеджмента качества.
2. Управление качеством проекта. Область применения.
3. Требования к системе качества услуг.
4. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией.

Вопросы для обсуждения:

1. Целью менеджмента качества является удовлетворение потребностей потребителей. Сформулируйте, в чем заключаются потребности инвесторов, государства, общества, сотрудников организации и индивидуальных потребителей в сфере услуг;
2. Дайте основные положения политики организации в области качества. Раскройте содержание ее составляющих;
3. Поясните связь между управлением качеством и конкурентоспособностью услуги (покажите реализацию принципов управления качеством в формировании конкурентоспособности услуг);
4. Перечислите основные тенденции управления качеством в отечественной и зарубежной практике. Раскройте содержание данных тенденций применительно к деятельности отечественных предприятий туризма;
5. Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организациях?

Контрольный вопрос и задание для самостоятельной работы:

1. Назовите нормативные документы и основные направления развития стандартизации в отрасли.
2. Назовите системы качества в туризме и гостеприимстве.
3. Как может влиять общественность на решение проблем качества?
4. Какое мероприятие в области качества не всегда вызывает рост удовлетворенности клиента пропорционально приложенным усилиям. Приведите пример.

Написать реферат на тему: «Методы определения экономической эффективности внедрения системы обеспечения качества на предприятиях сферы туризма». «Значение государственного регулирования туристской деятельности и его нормативно-правовое обеспечение»

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест по теме:

1.Схемы сертификации продукции различаются:

1. Уровнем проводимых испытаний
2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
3. Количеством оформляемых документов
4. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства

2. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. Безотказности
2. Долговечности
3. Ремонтопригодности
4. Сохраняемости продукции

3. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

4. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. Цены и тарифы по сертификации
2. Правила и процедуры сертификации
3. Правила признания зарубежных сертификатов

5. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

Перечень основной литературы

Перечень основной литературы

1. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг (2-е издание): учебник / Восколович Н.А. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 207с. – (<http://www.iprbookshop.ru/52498.html>).
2. Головачев А.С. Конкурентоспособность организации: учебное пособие / Головачев А.С. - М.: Высшая школа, 2012. - 319с.- (<http://www.iprbookshop.ru/20082.html>).
3. Джозеф Синки-мл. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг: учебное пособие / Джозеф Синки-мл.- М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. - 1017 с. – (<http://www.iprbookshop.ru/41492.html>).
4. Евстропов Н.А. Менеджмент качества предприятий и организаций: учебное пособие / Евстропов Н.А., Корнеева В.М., Бабыкин С.В.- М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. - 216с. – (<http://www.iprbookshop.ru/44346.html>).
5. Философова Т.Г. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность: учебное пособие / Философова Т.Г., Быков В.А.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 295с. – (<http://www.iprbookshop.ru/40462.html>).
6. Цопкало Л.А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании: учебное пособие / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н.- Н.: Новосибирский государственный технический университет, 2013. - 230с.- (<http://www.iprbookshop.ru/47692.html>).

Дополнительная литература:

1. Беляев М.К. Конкурентоспособность – стратегическая цель предприятия: монография / Беляев М.К.- М.: Издательский дом «Наука», 2012. - 148с. (<http://www.iprbookshop.ru/25451.html>).
2. Булеев А.И. Конкурентоспособность и эффективность услуг на примере консалтинговой и лизинговой деятельности: монография / Булеев А.И., Адамов Н.А.- М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012. - 129с – (<http://www.iprbookshop.ru/8358.html>).
3. Зорин А.И. Концептуальное дидактическое проектирование туристских дестинаций: учебно-методическое пособие / Зорин А.И.- М.: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2012. - 80с. – (<http://www.iprbookshop.ru/51865.html>).
4. Крылова Т.Д. Формирование системы менеджмента качества услуг делового образования в научных учреждениях: монография / Крылова Т.Д.- М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012. - 209с. – (<http://www.iprbookshop.ru/8384.html>).
5. Тарануха Ю.В. Конкуренция и конкурентоспособность: монография / Тарануха Ю.В.- М.: Русайнс, 2015. - 335с.- (<http://www.iprbookshop.ru/78861.html>).
6. Филиппов С.С. Менеджмент в сфере фитнес-услуг: организационно-правовые аспекты: монография / Филиппов С.С., Антонова Н.И., Смирнов С.И.- М.: Советский спорт, 2015. - 256с.-(<http://www.iprbookshop.ru/40785.html>).

Интернет-ресурсы:

1. www.tourlib.net
2. <http://duma.tomsk.ru/>
3. <http://delovoymir.biz/>
4. <http://tourfaq.net/>

Методические рекомендации по проведению практических занятий к.э.н., доцент кафедры туризма З.Х. Мухамедова