

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ НАУК О ЗЕМЛЕ И ТУРИЗМА

Утверждено:  
на заседании кафедры туризма,  
геоурбанистики и экономической  
географии  
протокол № 6 от «24» января 2022 г.

Зав. кафедрой  / Закиров И.В.

Согласовано:  
Председатель УМК факультета наук о Земле  
и туризма



/ Фаронова Ю.В.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дисциплина «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма»

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

**программа магистратуры**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки


Туристские территории: проектирование, освоение, управление

Квалификация

магистр

Разработчик (составитель)

канд. геогр. наук., доцент

 / З.Ф. Ибрагимова

Дата приема: 2022 г.

Уфа - 2022 г.

Составитель: Ибрагимова Зиля Фахргалеевна, канд. геогр. наук, доцент кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол № 6 от «24» января 2022 г.

## **Список документов и материалов**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)
4. Фонд оценочных средств по дисциплине
  - 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.
  - 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
  - 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
  - 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

ПК-2. Способен внедрять управленческие решения на разных уровнях туристских территорий

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК -2	Способен внедрять управленческие решения на разных уровнях туристских территорий	ПК-2.1. Определяет, анализирует, оценивает различные показатели деятельности предприятий туристской сферы для эффективного внедрения и контроля деятельности в сфере туризма.	Знать: основы стандартизации и сертификации услуг; методы и способы управленческих решений в туристской индустрии
		ПК-2.4 способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Уметь: использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
		ПК-2.2 Готов принимать конструктивные решения в деятельности предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Владеть: способностью принимать конструктивные решения в деятельности предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

Целью учебной дисциплины «Управление качеством на предприятиях индустрии туризма» является формирование у будущих магистрантов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма.

Основные задачи:

приобретение комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг в туристской индустрии;

- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта;

- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;

- формирование навыков по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: Менеджмент в туризме, Менеджмент в туристской индустрии, Технология въездного и выездного туризма, Организация туроператорской и турагентской деятельности.

**3.Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ НАУК О ЗЕМЛЕ И ТУРИЗМА

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
на 1 курсе  
заочная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	21,7
Аудиторная	20
Лекций	6
практических/ семинарских	14
Лабораторных	-
контроль	7,8
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС) включая подготовку к экзамену/зачету	114,5
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету	

Форма контроля:  
экзамен 1 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоёмкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	3	5	6	7	8	9	10
1.	Тема 1. Предмет и цели курса.	2	2		30	1, 1-27	Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.	Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
2.	Тема 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП).		2			30	1, 1-27	Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций.
3.	Тема 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг.	2	3		20	1, 1-27	Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат

4.	Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.		2		20	1, 1-27	Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
5.	Тема 5. Система менеджмента качества.	2	5		14,5	1, 1-27	Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования. Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Система менеджмента качества.	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
	<b>Всего часов:</b>	6	14		114,5			



#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ПК-2. Способен внедрить управленческие решения на разных уровнях туристских территорий

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
ПК-2.1. Определяет, анализирует, оценивает различные показатели деятельности и предприятий туристской сферы для эффективного внедрения и контроля деятельности в сфере туризма.	Знать: основы стандартизации и сертификации и услуг; методы и способы управленческих решений в туристской индустрии	Студент не понимает основ стандартизации и сертификации услуг.	Студент допускает ошибки при изложении материала, а также при построении научной речи в письменной и устной форме. Возникают неточности в воспроизведении стандартов в туристской индустрии.	Студент может сформулировать сущность основных показателей, методов и способов управленческих решений в туристской индустрии. Имеются неточности в системности, знаний.	Студент свободно ориентируется в основах стандартизации и сертификации услуг в туристской индустрии. На вопросы студент дает научно обоснованные ответы.
ПК-2.4 способен использовать использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Уметь: использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Студент не умеет использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Имеются погрешности в применении знаний на практике. Студент допускает погрешности в умении логически рассуждать, достаточно оперативно формулировать свои суждения, имеются существенные погрешности в расчетах.	Студент умеет относительно уверенно логически рассуждать, достаточно оперативно формулировать свои суждения, имеются незначительные погрешности в расчетах.	Студент умеет осмысленно, полностью воспроизводить полученные знания в области управления качеством на предприятиях индустрии туризма. Студент умеет письменно отвечать на вопросы. Умеет устанавливать

					связь изученного материала с ранее пройденным; Студент применяет знание для решения различных задач.
ПК-2.2 Готов принимать конструктивные решения в деятельности и предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Владеть: способность принимать конструктивные решения в деятельности и предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Основные приёмы статистического анализа массива данных не усвоены. Навыки расчёта статистических показателей отсутствуют. Требуется постоянный образец для воспроизводства действия.	Может провести статистический анализ при наличии образца. Студент демонстрирует ограниченность в автоматическом расчете статистических показателей.	Основные приёмы статистического анализа уверенно используются, но возникает погрешность в интерпретации рассчитанных показателей	Студент владеет применением полученных знаний на практике, уверенно решает задачи. Навыки демонстрируются на уровне автоматического владения. Требуется мало времени на демонстрацию навыка.

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Итоговая форма контроля – экзамен

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-2. Способен внедрить управленческие решения на разных уровнях туристских территорий	Знать: основы стандартизации и сертификации услуг; методы и способы управленческих решений в туристской индустрии	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
	Уметь: использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат
	Владеть: способностью принимать конструктивные решения в деятельности предприятий туристской индустрии на разных уровнях туристских территорий	Практическая работа Семинарское занятие Контрольная работа Реферат

## Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Предмет и цели курса. Вопросы для обсуждения: Техническое регулирование и стандартизация в индустрии гостеприимства. Связь предмета с другими дисциплинами учебного плана. Практическая направленность предмета на последующую профессиональную деятельность будущих специалистов. Цели и задачи курса. Учебная литература и другие источники информации.

Основные понятия и определения в области качества. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг в туризме.

Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и защиты прав потребителей.

Тема 2. Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Вопросы для обсуждения. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана и др. по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма.

Тема 3. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы. Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей».

1.Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг 2. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. 3. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.

Тема 4. Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.

Вопросы для обсуждения: Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания, модель «значимость-удовлетворенность» и др. Определение лояльности внутренних и внешних потребителей услуг организации. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.

Методы определения уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туристской отрасли.

Тема 5. Система менеджмента качества.

Вопросы для обсуждения: Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций. Создание системы менеджмента качества, обеспечение ее функционирования и совершенствования. Эволюция качества продукции и услуг. Основные документы системы менеджмента качества. Термины системы менеджмента качества. Процессный подход. Система менеджмента качества. Этапы развития управления качеством. Этапы развития управления качеством. 1.Основные элементы новой системы управления качеством 2.Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности. 3.Определение состава процессов организаций. 4. Приоритетные бизнес-процессы и их эффективное выполнение.

## **Описание контрольной работы как формы отчетности**

Контрольная работа ориентирует на самостоятельную работу с научной литературой для выполнения ответов на поставленные вопросы. Требование: сформировать перечень источников научной литературы (минимум указать 5 источников научной литературы по выбранной теме контрольной работы)

### **Примерные темы для контрольной работы**

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества, положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.
27. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

### **Критерии оценивания контрольной работы как формы отчетности**

- 1) должны быть представлены ответы в объеме 90 % на поставленные вопросы
- 2) список источников научной литературы должен иметь не менее 5 наименований
- 3) соблюдение оформительских требований.

Титул: название вуза, факультета, кафедры, ФИО обучающегося+направление обучения+курс обучения, название контрольной работы, год выполнения.

Вторая страница – Оглавление (структуризация)

Третья страница – изложение результатов выполнения. Ссылки нужно сделать подстрочными

Последняя страница – список использованных источников литературы

Техническое оформление: параметры страницы – альбомная, отступ – по 2 см, нумерация – внизу, по центру (кегель 10), шрифт - Times New Roman (кегель 12).

### **Задания для практической работы**

**Практическая работа** служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

#### **Практическая работа № 1.**

##### **Построение цикла Деминга**

**1.1. Цель работы.** Построить цикл Деминга для конкретной продукции или услуги.

**1.2. Практическая часть.** Студенты строят PDCA-цикл Деминга для туристских услуг (тур, туристско-экскурсионные услуги, сопутствующие товары) и товаров; кратко описывают этапы цикла.

**1.3. Выводы.** В выводах обосновывается построенный цикл Деминга для пакета туристских услуг.

##### **Контрольные вопросы**

1. Какие общие и общесистемные принципы выполняются при управлении качеством?
2. Какие стадии и этапы включает жизненный цикл промышленной продукции?
3. Что характеризует цикл PDCA Деминга?
4. В чем различие циклов PDCA и SDCA?
5. Какова суть цикла, который используют японцы?
6. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
7. На чем делается упор в принципах Деминга?
8. Как принципы Деминга перекликаются с принципами TQM?
9. Сравните принципы Деминга и других патриархов качества. В чем их сходство и различие?
10. В чем суть аксиом Деминга?

#### **Практическая работа № 2.**

##### **Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы**

**2.1. Цель работы.** Построить причинно-следственную диаграмму Каору Исикавы для конкретной продукции или услуги.

**2.2. Практическая часть.** Студенты делятся на группы по 3-4 человека и строят причинно-следственную диаграмму для продукции и услуг по их собственному выбору. На примере товаров туристического назначения (сувенирная продукция, каталоги, карты, путеводители), услуг транспорта (перелет, трансфер до отеля), размещения, экскурсионных программ, туристического снаряжения.

**2.3. Выводы.** В выводах обосновывается выбор факторов и построение диаграммы для продукции, услуги туристического назначения.

### **Практическая работа № 3. Построение «петли качества»**

**3.1. Цель работы.** Построить «петлю» качества для конкретной продукции или услуги.

**3.2. Практическая часть.** Студенты строят петлю качества продукции, услуги или процесса по их выбору. На примере «мультимедиа-продуктов» (презентации Сибири на компакт дисках, мультимедиа-плана Старого города в Варшаве, путеводителя по Лувру), оказания услуг питания в гостинице, туристических продуктов (маршруты: Золотое кольцо, Золотой путь, объекты: Театр-музей Дали, гора Нево, события: Олимпийские игры, гонка Формулы-1).

**3.3. Выводы.** В выводах обосновывается построенная петля качества.

### **Практическая работа № 4.**

#### **Методика разработки мероприятий по контролю качества продукции**

**4.1. Цель работы.** Разработка мероприятий по контролю качества продукции.

**4.2. Практическая часть.** Студенты разрабатывают мероприятия по контролю качества продукции на предприятиях туризма (на примере туристического снаряжения для зимнего отдыха: лыжи, сноуборд, костюмы) и с учетом примера, приведенного в теоретической части работы. Предлагают свои рекомендации.

**4.3. Выводы.** В выводах обосновываются предлагаемые мероприятия по улучшению качества туристского снаряжения.

### **Практическая работа № 5.**

#### **Использование шкал экспертной оценки качества продукции (услуги)**

**5.1. Цель работы.** Формирование навыков по разработке карт экспертного анализа показателей качества продукции (услуги).

**5.2. Практическая часть.** Занятие проводится при делении группы студентов на подгруппы по 2-3 человека.

5.2.1. Студенты определяют набор показателей качества продукции (услуг) и критерии их оценки по выбранному объекту исследования. В качестве объекта исследования выступают товары туристического назначения (сувенирная продукция, каталоги, карты, путеводители), услуги транспорта (перелет, трансфер до отеля), услуги размещения, экскурсионная программа, туристическое снаряжение.

5.2.2. Разрабатывается карта экспертизы показателей качества продукции (услуг) выбранного объекта.

5.2.3. Проводится оценка качества продукции (услуг) выбранного объекта.

5.2.4. Производится обработка результатов экспертной оценки выбранного объекта.

5.2.5. При разработке карты экспертизы показателей качества продукции (услуг) необходимо определить коэффициенты значимости, ранжировать показатели, построить профильную шкалу эталона. Оценка качества исследуемого объекта проводится после сбора фактической экспертной информации по подготовленным картам и профилям. Необходимо выявить динамику изменений. Для этого установить период исследования и количество контрольных замеров.

5.2.6. Обработку результатов экспертной оценки проводят статистическим методом.

**5.3. Выводы.** По результатам проделанной работы студенты делают выводы по результатам экспертного анализа выбранного товара или услуги туристического пакета.

## Практическая работа № 6. Подготовить научный доклад

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа для туризма.
8. Объекты стандартизации в туризме.

### Критерии оценки научного доклада

	Основные признаки соответствия научного доклада требованиям	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
		оценка			
1	соответствие содержания заявленной теме	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	Тема и содержание расходятся по большинству пунктов	отсутствует
2	актуальность, новизна и значимость темы	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	неполная доказанность актуальности, значимости темы	отсутствует
3	четкая постановка цели и задач исследования	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	затруднения методического характера в обосновании цели и задач	отсутствует
4	аргументированность и логичность изложения	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	сложности методического характера в обосновании причинно-следственных связей	отсутствует
5	научная новизна и достоверность полученных результатов	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта	наличие зимствованных расчетов	отсутствует
6	свободное владение материалом	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта: частичное обращение к конспекту	изложение по конспекту преобладает над свободным изложением материала	отсутствует
7	состав и количество используемых источников и литературы	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта; количество ниже на 30 % от рекомендованного количества	замечания в отношении выполнения данного пункта; количество ниже на 60 % от рекомендованного количества	отсутствует
8	культура речи, ораторское мастерство	полное соответствие	замечания в отношении выполнения данного пункта: погрешности владения понятийно-терминологическим	ошибки в применении научных терминов	отсутствует



			аппаратом		
9	выдержанность регламента	полное соответствие	Время превышено на 3 минуты	Время превышено на 5 минут	отсутствует
	итоговая оценка	отлично	9 пунктов из 9 оценены на отлично		
		хорошо	1-5 пунктов из 9 оценены на хорошо, 1-4 пункта оценены на отлично, 1 пункт - удовлетворительно		
		удовлетворительно	1-2 пункта оценены на отлично, 1-2 пункта оценены на отлично, 1-9 пунктов оценены на удовлетворительно, неудовлетворительной оценки нет		
		неудовлетворительно	1-4 пункта оценены на удовлетворительно, 1-5 пунктов оценены на неудовлетворительно		

### Критерии оценки практических работ

#### Критерии оценки:

**5** выставляется студенту, если продемонстрировал умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Практическая работа выполнена полностью без неточностей и ошибок.

**4** выставляется студенту, если при выполнении практической работы допущены несущественные ошибки.

**3** выставляется студенту, если при выполнении практической работы заметны пробелы в теоретических знаниях. Студент не полностью выполнил задание или при решении допущены значительные ошибки.

**2** выставляется студенту, если практическая работа не выполнена.

### Задания для семинарских занятий

**Актуальность семинарского занятия в учебном процессе при освоении компетенции.** Цель семинарских занятий - обеспечить овладение умениями использования знаний теории. Семинар выступает как орудие познания; средство общения; средство понимания и запоминания учебного материала. Семинар формирует культуру интеллектуального труда, личностные качества - дисциплинированность, ответственность, трудолюбие, логика мышления и изложения, самостоятельность, активность, инициативность, творческое отношение к приобретению и использованию знаний. Семинары решают задачи: развитие творческого профессионального мышления, познавательной мотивации; профессиональное использование знаний в учебных условиях; овладение научным языком; формирование собственной точки зрения; приобретение навыков работы с литературой. Частные задачи: повторение и закрепление знаний; контроль; общение. Требования к информации: новизна, полнота, глубина, выделение главного. Предполагается формирование творческого мышления студентов, использование общенаучных методов при обобщении информации (анализа и синтеза, системного, структурно-функционального, индукции и дедукции, аналогии); формирование культуры научного мышления. Логика семинара предполагает проблемную, а не повествовательную форму изложения материала. В ходе семинара выполняется работа студента над лекционным материалом, монографической, учебной и журнальной литературой. Темы семинарских занятий совпадают с темами лекционных занятий.

### Примерные вопросы семинарских занятий

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества, положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.
27. Структура «петли качества» в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

### Критерии оценивания семинарского занятия

Вид работы, структура работы	Оценки в соответствии с уровнем	в с
------------------------------	---------------------------------	--------

	выполнения работы
Студент выступил на семинарском занятии, представил ответы на все вопросы семинарского занятия, изложил материал научным языком в определенной логической последовательности, студент применил профессиональную терминологию; студент отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя; студент отвечал без использования конспекта; при ответе использованы научные источники информации; студент использовал рекомендованные источники; студент проявил активность в разработке собственного списка научной литературы; студент раскрыл сущность проблемы или вопроса.	5/4
Студент не выступил на семинарском занятии, но представил конспект семинара с ответами на каждый вопрос и указанием источника информации по каждому вопросу; студент использовал рекомендованные источники; студент раскрыл сущность проблемы или вопроса.	3
Студент не выступил на семинарском занятии и не представил конспект семинара.	2

### Выполнение реферата

Структура реферата и требования к оформлению:

Титул: название вуза, факультета, кафедры, ФИО обучающегося+направление обучения+курс обучения, название реферата, год выполнения.

Вторая страница – Оглавление (структуризация)

Третья страница – изложение результатов выполнения. Ссылки нужно сделать подстрочными

Последняя страница – список использованных источников литературы

Техническое оформление: параметры страницы – альбомная, отступ – по 2 см, нумерация – внизу, по центру (кегель 10), шрифт - Times New Roman (кегель 12).

Требование: наличие минимум пяти источников литературы по проблеме – это научные источники (научные публикации, монографии, научные статьи). Доклады считаются дополнительными источниками информации.

### Примерная тематика реферативных работ

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Организаторы гостиничного бизнеса
4. Основные гостиничные услуги
5. Охарактеризуйте различные виды тарифов
6. Продукт «гостиница»
7. Организационная структура гостиницы.
8. Различные типы организационной структуры управления
9. Основные службы гостиничного комплекса.
10. Основные гостиничные тарифы. Особые тарифы. Условия применения
11. Гибкое ценообразование в гостинице
12. Система добровольной классификации гостиниц и других средств размещения.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Зависимость между качеством и спросом.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.

17. Программы лояльности в гостинично-ресторанном бизнесе.
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Перспективные франчайзинговые предприятия в общественном питании.
21. Организация обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе

## ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СПИСКА ЛИТЕРАТУРЫ

### Нормативно-правовые документы

Заглавие официального документа (закон, постановление, указ и др.): сведения, относящиеся к заглавию, дата принятия документа // Название издания. Год издания. Номер (для журнала). Дата и месяц для газеты. Страницы или интернет-ссылка.

Приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 30.04.2018 г. № 229 "Об утверждении Положения о государственном природном биосферном заповеднике "Брянский лес"// Российская газета. 28 июня 2018 г. <https://rg.ru/2018/06/28/minprirody-prikaz-229-site-dok.html> (дата обращения чч.мм.гггг.)

The order of the Ministry of Natural Resources and Environmental Protection of the Russian Federation from 4/30/2018 of No. 229 "About the adoption of the Provision on the national natural biospheric park "Bryansk Wood"// Rossijskaya gazeta. 28 iyunya 2018 g. <https://rg.ru/2018/06/28/minprirody-prikaz-229-site-dok.html> (дата обращения: чч.мм.гггг.).

### Нормативно-технические документы

Заглавие нормативно-технического документа: сведения, относящиеся к заглавию, обозначения ранее действующего документа, дата введения. Год издания. Объем. (перевод на английский язык не требуется)

ГОСТ 9353-2016. Пшеница. Технические условия. М.: Стандартинформ, 2016. 12 с.

### Авторские свидетельства, патенты

Соколов Н.М., Стрельцов С.Б., Худяков В.В., Шабаев А.И., Соколов В.Н. Орудие для противоэрозионной обработки почвы // Патент РФ № 26122111. Патентообладатель ФГБНУ «НИИСХ Юго-Востока». 2017. Бюл. № 45.

### Книги, монографии, учебники

Доспехов Б.А. Методика полевого опыта (с основами статистической обработки результатов исследований). М.: Книга по Требованию, 2012. 352 с.

Dospexov B.A. Technique of field experiment (with bases of statistical processing of results of researches). М.: Книга по Trebovaniyu, 2012. 352 p. (in Russian).

### Статьи из журналов

Автор(ы) (указываются все авторы). Заглавие статьи: сведения, относящиеся к заглавию // Название журнала. Год выпуска. Номер выпуска. Страницы.

Дьячук Т.И., Хомякова О.В., Дугина Т.В. Цитология спорофитно развивающихся микроспор в культуре пыльников тритикале без холодового воздействия // Сельскохозяйственная биология. 2010. № 5. С.61-65.

Dyatchouk T.I., Khomyakova O.V., Dugina T.V. Cytology of sporophytic microspore development in triticale anther culture without cold pretreatment // Selskohosyastvennaya biologiya. 2010. № 5. P. 61-65 (in Russian).

Описание англоязычных журналов, сборников

Last Name, First Name. Article Title. Journal Name, Year Published, Volume Number, Issue Number, Page Numbers.

Kaplin V.V., Uglov S. R., Bulaev O.F., Goncharov V.J., Voronin A.A., Piestrup M.A. Tunable, monochromatic x rays using the internal beam of a betatron. Applied Physics Letters. 2002. vol. 80. no. 18. P. 3427-3429.

Автореферат диссертации и диссертации

Автор. Заглавие: сведения, относящиеся к заглавию (см. на титуле): шифр номенклатуры специальностей научных работников: дата защиты: дата утверждения / сведения об ответственности (коллектив). Место написания. Год. Объем.

Сибикеев С.Н. Чужеродные гены в селекции яровой мягкой пшеницы на устойчивость к листовой ржавчине: дис. ... докт. биол. наук. Саратов, 2002. 200 с.

Sibikeev S.N. Alien genes in selection of spring-sown soft field on sheet rust resistance: dis. ... dokt. biol. nauk. Saratov, 2002. 200 p. (in Russian).

Алексеев С.В. Криогидрологические системы якутской алмазоносной провинции. автореф. дис. ... докт. геол.-минерал.наук. Иркутск, 2007. 24 с.

Alekseev S.V. Cryohydrological systems of the Yakut diamondiferous province. Avtoref. Dis. ... dokt. geol.-mineral. nauk. Irkutsk, 2007. 24 p. (in Russian).

Материалы конференций

Алексеев С.В., Алексеева Л.П., Вахромеев А.Г. Литиеносные подземные воды Сибирской платформы // Литий России: материалы Всероссийского научно-практического совещания с международным участием (г. Новосибирск, 24-26 мая 2011 г.). Новосибирск: Изд-во СО РАН, 2011. С. 7-13.

Alekseev S.V., Alekseeva L.P., Vaxromeev A.G. Litiyenosny underground waters of the Siberian platform // Litij Rossii: materialy` Vserossijskogo nauchno-prakticheskogo soveshhaniya s mezhdunarodny`m uchastiem (g. Novosibirsk, 24-26 maya 2011 g.). Novosibirsk: Izd-vo SO RAN, 2011. P. 7-13 (in Russian).

Интернет-документы

Воробьев А.Е., Махамат Тахир Мусса Махамат, Воробьев К.А. Основы предотвращения чрезвычайных ситуаций на магистральных нефтепроводах Республики Чад // Вестник Евразийской науки. 2018. №1. [Электронный ресурс]. URL: <https://esj.today/PDF/23NZVN118.pdf> (дата обращения: чч.мм.гггг).

Vorobev A.E., Makhamat Takhir Mussa Makhamat, Vorob'ev K.A. Fundamentals of prevention of emergency situations on the main pipelines of the Republic of Chad. The Eurasian Scientific Journal. 2018. № 1(10). [Электронный ресурс]. URL: <https://esj.today/PDF/23NZVN118.pdf> (дата обращения: чч.мм.гггг) (in Russian).

**Критерии оценивания реферата:**

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора 12 источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

**Новизна текста:** а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) заявленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

**Степень раскрытия сущности вопроса:** а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

**Соблюдение требований к оформлению:** а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

#### **Дифференцированная оценка:**

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат студентом не представлен

#### **Оценка «зачтено» и «незачтено»**

**Оценка «зачтено»** ставится, если выполнены основные требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Могут быть неточности в изложении материала, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны ответы.

**Оценка «не зачтено» ставится, если** тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, имеются существенные отступления от требований к реферированию; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

### **Экзаменационные билеты**

Структура экзаменационного билета:

В экзаменационном билете представлено два вопроса, которые требуют развернутого ответа

#### **Перечень вопросов для экзамена:**

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Six sigma»
25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.

38. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
39. Экономические проблемы управления качеством.
40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
41. Цели добровольной сертификации.
42. Цели обязательной сертификации.
43. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?
44. Стратегии развития транспортной инфраструктуры туризма: системный подход анализ системы управления качеством услуг в сфере туризма
45. Стратегические направления взаимодействия туризма и фирменной торговли: системный подход и системы управления качеством услуг в сфере туризма
46. Стратегическое развитие инфраструктуры туризма: системный подход и системы управления качеством услуг в сфере туризма
47. Сущность понятия «стратегия».

Экзаменационные билеты:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Методы управления качеством в туризме.
- 2.. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».

Заведующий кафедрой



канд. геогр.наук, доцент

\_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма

Направление 43.04.02 Туризм

1. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
2. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент

\_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма

Направление 43.04.02 Туризм

1. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
2. Классификация показателей качества услуг в туризме

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент

\_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
2. Что означает качество техническое и функциональное?

Заведующий кафедрой

канд. геогр. наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
2. Методы управления качеством в туризме.

Заведующий кафедрой

канд. геогр. наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
2. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.

Заведующий кафедрой

канд. геогр. наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Система документации в индустрии туризма.
2. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. В чем заключаются цели идеологии TQM?
2. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

- Заключение договора с экскурсионной фирмой, с музеем: критический анализ и выработка стратегии действия  
Институциональные инновации: критический подход к тенденциям отраслевых изменений

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма Направление  
43.04.02 Туризм

1. Что такое цикл Деминга?
2. Какова структура документации системы менеджмента качества?

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Организационные принципы самооценки
2. Особенности самооценки организации.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

История деятельности первых туристских организаций в дореволюционной России:  
системный подход и критический анализ проблемных ситуаций  
Классификация факторов устойчивого социально-экономического развития региона:  
применение в системном подходе критического анализа роли туризма в региональном  
развитии

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Виды аудита качества.
2. Концепция управления качеством ХАССП.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Принципы системы ХАССП.
2. Система управления качеством «Six sigma»

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
2. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Сущность и использование метода стратификации.
2. Сущность и использование метода разброса.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
2. Сущность и использование диаграммы Парето.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
2. Модель европейской премии по качеству.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Российская премия по качеству.
2. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
2. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Экономические проблемы управления качеством.
2. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, геоурбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Цели обязательной сертификации.
2. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?

Заведующий кафедрой

канд. геогр.наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Стратегии развития транспортной инфраструктуры туризма: системный подход анализ системы управления качеством услуг в сфере туризма
2. Стратегические направления взаимодействия туризма и фирменной торговли: системный подход и системы управления качеством услуг в сфере туризма

Заведующий кафедрой

канд. геогр. наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии  
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

- Развитие российского туризма в начале 21 в.: системный подход и критический анализ проблемных ситуаций  
Рекомендации ООН по статистике туризма: применение в научно-прикладных исследованиях в сфере туризма.

Заведующий кафедрой

канд. геогр. наук, доцент \_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет наук о Земле и туризма

Кафедра туризма, георбанистики и экономической географии

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26  
по дисциплине Управление качеством на предприятиях индустрии туризма  
Направление 43.04.02 Туризм

1. Стратегическое развитие инфраструктуры туризма: системный подход и системы управления качеством услуг в сфере туризма
2. Сущность понятия «стратегия».

Заведующий кафедрой

канд. геогр. наук, доцент

\_\_\_\_\_ / Закиров И.В.

Критерии оценивания ответа на экзамене:

**Критерии оценки:**

- **Отлично** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **Хорошо** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **Удовлетворительно** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **Неудовлетворительно** выставляется студенту, если он отказался от ответа или не смог ответить на вопросы билета, ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

## Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги.
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)».
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги».
8. Назовите требования к показателям качества услуг.
9. Назовите цели применения показателей качества.
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля.
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
13. Смысл процедуры сертификации.
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании».
16. Назовите задачи технического регулирования.
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации.
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации.
19. Структура документа «Стандарт организации».
20. Задачи применения международных стандартов.
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО.
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ.
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма.
24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия.
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия.
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туристской индустрии в управлении предприятием.
27. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература:

e-library

1. Матяш С.А., Бритвина В. В. Конюхова Г. П., Конюхов В. Г., Седенков С.Е. Основы туристской деятельности и математическая статистика в индустрии туризма: Учебное пособие.– М.: Изд-во «Союз», 2016. - 209 с.

#### Дополнительная литература:

e-library

1. Абазян А.Г., Горбачева Д.А., Секисов А.Н. Маркетинг в туристской индустрии // Учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм / Министерство культуры Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования. "Краснодарский государственный университет культуры и искусств", Факультет социально-культурной деятельности и туризма, Кафедра туризма. Краснодар, 2015. Том Часть 1
2. Артеменко Т.В. Туризм и фирменная торговля: стратегия взаимодействия // Вестник Хабаровской государственной академии экономики и права. 2015. № 2. С. 77-87.
3. Арпентьева М.Р. Геобрендинг- современная технология развития индустрии туризма и сервиса // В сборнике: Экономика и сервис: от теории к практике материалы IV международной очной научно-практической конференции. Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. 2016. С. 224-239.
4. Богомазова И.В., Аноприева Е.В., Климова Т.Б. Цифровая экономика в индустрии туризма и гостеприимства: тенденции и перспективы // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 3 (85). С. 34-47.
5. Болдырева С.Б. Значение туризма в системе факторов социально-экономического развития региона // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. 2018. Т. 20. № 4. С. 77-89.
6. Борисова О.В. Технология разработки инновационных стратегий предприятий туризма: сущность, методические рекомендации к выбору стратегий с использованием SPACE-анализа // Научный результат. Серия: Технология бизнеса и сервиса. 2014. Т. 1. № 1 (1). С. 25-34.
7. Бурукина О.А. Системный подход как основа устойчивого развития индустрии туризма // В сборнике: Системный анализ в экономике - 2018 Сборник трудов V Международной научно-практической конференции-биеннале. Под общей редакцией Г.Б. Клейнера, С.Е. Щепетовой. 2018. С. 345-350.
8. Бычкова К.В. Взаимодействие хозяйствующих субъектов туристской индустрии // Human Progress. 2017. Т. 3. № 5. С. 1.
9. Видищева Е.В. Категории устойчивого развития туризма: показатели, индикаторы и критерии // Вестник Академии знаний. 2018. № 3 (26). С. 95-102.
10. Овчаров А.О. Статистические методы систематизации туристской информации // Актуальные проблемы экономики и права. 2014. № 1 (29). С. 137-142.
11. Головихин С.А. Проблема диагностики региональной конкурентоспособности // Фундаментальные исследования. 2013. № 11-5. С. 982-985.

12. Гончарова Н.А. История развития европейского туризма // В книге: Туризм как фактор регионального развития Материалы VIII Международной научно-практической конференции. Ответственные за выпуск Е.В. Курилова, Е.А. Ивлиева. 2018. С. 36-38.
13. Глобальные системы распределения // В книге: Автоматизация бизнеса в индустрии гостеприимства Поночевный Д.А., Владимиров Е.В. учебное пособие. Санкт-Петербург, 2016. С. 14-33.
14. Деньгина Н.В. Экономические основы использования метода опроса при проектировании туристского продукта // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2016. Т. 7. № 2 (24). С. 213-215.
15. Захаров А.Н., Игнатьев А.А. Управление конкурентоспособностью туристской отрасли // В сборнике: Управление развитием крупномасштабных систем Материалы Восьмой международной конференции: в 2 томах. Институт проблем управления им. В.А.Трапезникова; Под общей редакцией С.Н. Васильева, А.Д. Цвиркуна. 2015. С. 71-75.
16. Зиновьева А.А., Михеева Е.Е. Принципы и индикаторы конкурентоспособного развития туризма в регионе // Казанский экономический вестник. 2017. № 1 (27). С. 11-17.
17. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития
18. Санкт-Петербург, 2014.
19. Кузнецова О.П., Косьмин А.Д., Кузьменко А.А., Кузнецов В.В., Кузнецова С.В., Самохвалова О.М. Туризм как драйвер социально-экономического и социокультурного развития страны // Экономические отношения. 2019. Т. 9. № 3. С. 2165-2178.
20. Кулакова Л.И. Оценка эффективности государственной поддержки туристско-рекреационного предпринимательства на региональном уровне // Фундаментальные исследования. 2019. № 1. С. 26-32.
21. Лазарев В.А. Сущностное содержание понятий "инфраструктура туризма" и "индустрия туризма" // Известия Уральского государственного экономического университета. 2012. № 1 (39). С. 38-41.
22. Маевский Д.П., Кулагина Е.В. Анализ информационного содержания специализированных сайтов, применяемых для комплексного продвижения регионального туризма // Стратегия устойчивого развития регионов России. 2014. № 23. С. 134-137.
23. Ползикова Е.В., Минченко В.Г., Бабичева К.О. Мировая история железнодорожного туризма // Интегрированные коммуникации в спорте и туризме: образование, тенденции, международный опыт. 2018. Т. 3. С. 39-42.
24. Сафиуллин А.Р., Сафина Г.Г. Критическая оценка современных методик анализа конкурентоспособности и конкурентных преимуществ // Вестник Казанского государственного аграрного университета. 2015. Т. 10. № 2 (36). С. 0.
25. Сердюкова Н.К., Романова Л.М., Сердюков Д.А. Оценка эффективности продвижения турпродукта курортов Краснодарского края // Интернет-журнал Науковедение. 2016. Т. 8. № 4 (35). С. 36.
26. Смерницкая Е.В. Современное состояние туристической отрасли в Республике Крым // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 2 (84). С. 152-161.
27. Файзров Р.В. История развития и состояние индустрии туризма и гостеприимства в Российской Федерации // В сборнике: Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве Сборник статей и тезисов научных докладов студентов и аспирантов по итогам научно-практической конференции. 2018. С. 301-310.

## **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - [https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp)
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - <http://www.gpntb.ru>

### Программное обеспечение:

1. Права на программы для ЭВМ обновление операционной системы для персонального компьютера Windows Professional 8 Russian Upgrade OLP NL Academic Edition. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. OLP NL Academic Edition. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

**6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</p>	<p align="center"><b>Аудитория № 812И</b>            Оборудование: проектор Casio XJ-V2, проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см, Ноутбук Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt; Pent, учебная мебель, доска</p> <p align="center"><b>Аудитория № 808И</b>            Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, мультимедиа-проектор Mitsubishi XD208U, XGA,3000 ANSI, ноутбук Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt; Pent, экран на штативе 180x180см Спектра</p> <p align="center"><b>Аудитория № 808И</b>            Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, мультимедиа-проектор Mitsubishi XD208U, XGA,3000 ANSI, ноутбук Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt; Pent, экран на штативе 180x180см Спектра</p> <p align="center"><b>Аудитория № 808И</b>            Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, мультимедиа-проектор Mitsubishi XD208U, XGA,3000 ANSI, ноутбук Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt; Pent, экран на штативе 180x180см Спектра</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензия бессрочная.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 263 от 12.11.2014 г. Лицензия бессрочная.</p>