УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Е.В. Карачевская
17.06.2026

ПРОГРАММНЫЕ ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

к зачету по учебной дисциплине «Стандарты обслуживания и управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» для магистрантов 1 курса заочной форм получения образования специальности 7-06-1013-01 «Туризм и гостеприимство» на 2026/2027 учебный год

Форма проведения: *устная.*

1. Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции. Уровни качества.
2. Признаки качества товаров и услуг. Потребительские свойства, соответствие стандартам, социально-этическое измерение качества, доступность, субъективная проблематика качества. Динамический характер качества.
3. Стадии развития философии качества: фаза отбраковки, фаза управления качеством.
4. Современный этап эволюции менеджмента качества: менеджмента качества как преодоление противоречия эффективность-качество.
5. Кризис концепции стандартизованного качества, фаза планирования качества, методы моделирования потребительских предпочтений.
6. Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности.
7. Сущность Кайдзен как философии непрерывного совершенствования.
8. Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Кайдзен.
9. Типологизация действий по улучшению: инновационные и постепенные изменения.
10. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга. Процесс и результат – ориентированный менеджмент.
11. Пять великих японских систем: пожизненного найма, обучения на рабочем месте, ротации, достоинств, вознаграждений.
12. Принципы всеобщего управления качеством. Кадровый менеджмент в контексте качества.
13. Работа с данными как основа менеджмента качества. Качество и текущая прибыльность предприятия. Управление «предыдущим» процессом.
14. Решение производственных проблем в TQM: выбор объекта совершенствования, разработка диаграмм, составление контрольных листков, выработка мер по улучшению, статистическая верификация результатов.

15. Разновидности услуг по критериям материальность / нематериальность.

16. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера. Индивидуализированные и стандартизированные услуги.

17. Массово Индивидуализированные услуги. Индивидуализированные услуги. Массово производимые услуги. Массовые Услуги.

18. Рекрутинг, формирование корпоративной культуры, компетентностный контроль как факторы повышения качества услуг.

19. Степень присутствия в имидже сервисной компании ожиданий от работы персонала – насколько брэнд ассоциируется с сотрудниками данной компании.

20. Степень предсказуемости услуг, объем производства услуг, количество контактов персонала с клиентурой, степень сложности задач, уровень свободы персонала, контактирующего с клиентурой, степень контроля действий персонала со стороны руководства, степень автономии, стиль построения приверженности персонала ценностям и целям компании, господствующая культура организации.

21. Критерии значимости туристических услуг для потребителей. Критические (или двойственные) факторы, гигиенические, усиливающие факторы, нейтральные факторы.

22. Критерии значимости туристических услуг для потребителей: факторы: «оперативность», «эмпатия», «точность» и др.

23. Качество услуг питания и размещения, экскурсионных, транспортных услуг и факторы его определяющие.

24. Структура стандартов сервиса в гостиничной отрасли. Разновидности стандартов: технические и операционные, стандарты персонального обслуживания.

25. Классическая структура стандартов сервиса в гостиничной отрасли: бронирование номера, парковка у гостиницы, рецепция, вселение в номер, комплектация/чистота номера, услуги горничной, сервис в ресторане, внешний вид сотрудников.

26. Теоретические основы потребительской удовлетворенности. Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.

27. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: Gap-модель.

28. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: Модель SERVQUAL.

29. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: Метод зоны толерантности. Метод критических инцидентов.

30. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: Метод тайного посетителя.

31. Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости. Подходы к анализу структуры затрат на качество. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.

32. Конкретные объекты снижения затрат: запасы, перепроизводство, потери времени, отбраковка, транспорт, простои, нерациональные движения. Системы материального стимулирования и затраты на качество. Бюджетирование как механизм управления качеством.

33. Основные задачи статистического контроля качества. Определение контрольных пределов. Разновидности контрольных карт: краткие, краткие для переменных, карты по альтернативному признаку, многопоточные групповые карты.

34. Специализированные типы контрольных карт: карты с «негауссовским» распределением, карта Т2 Хотеллинга, карта накопленных сумм, регрессионные.

35. Операционные характеристики: контрольные карты, контрольные карты Парето, индексы пригодности процесса.

36. Определение разладки процессов: критерии серий. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента.

37. Содержание деятельности международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов. Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000.

38. Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма сертификации услуг. Специфика услуг: творческий характер, разнообразие требований, индивидуализация.

39. Структура стандартов сервиса в туризме. Разновидности стандартов: технические и операционные, стандарты персонального обслуживания.

40. Структура и содержание СТБ 1352-2005 «Услуги туристские. Общие требования», ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг», ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

41. Структура стандартов сервиса в гостиничной отрасли. Разновидности стандартов: технические и операционные, стандарты персонального обслуживания. Классическая структура стандартов сервиса в гостиничной отрасли: бронирование номера, парковка у гостиницы, рецепция, вселение в номер, комплектация/чистота номера, услуги горничной, сервис в ресторане, внешний вид сотрудников.

42. Структура и содержание ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования».

43. Структура стандартов в сфере общественного питания и торговли. Разновидности стандартов в сфере общественного питания и торговли. Структура и содержание СТБ 1210-2010 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

44. СТБ 1100-2007 «Пищевые продукты. Информация для потребителя. Общие требования», СТБ 1209-2005 «Общественное питание. Термины и определения», Технический регламент Таможенного союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТР ТС 022/2011), Технический регламент Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011), ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

45. Общие принципы функционирования системы стандартизации и сертификации в Республике Беларусь. Основные нормативные документы, регламентирующие систему стандартизации и сертификации.

46. Нормативно-техническая документация в Республике Беларусь. Структура и содержание Постановления Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 25.07.2017 N 61 «Об утверждении Правил подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь».

Рассмотрены на заседании кафедры протокол № 11 от 17.06.2026 г.