

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.04.03 – Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Руководитель гостиничного предприятия

Наименование направленности (профиля)

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

Москва 2024

«Системы управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства»

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

К.э.н., доцент, доцент кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства ИС Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 9 от 18.03.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. **Error! Bookmark not defined.**

1.1. **Error! Bookmark not defined.**

1.2. [Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций](#)

4

1.3. [Место дисциплины в структуре образовательной программы](#)

5

2. **Error! Bookmark not defined.**

3. **Error! Bookmark not defined.**

4. **Error! Bookmark not defined.**

5. **Error! Bookmark not defined.**

5.1 **Error! Bookmark not defined.**

5.2 **Error! Bookmark not defined.**

5.3 **Error! Bookmark not defined.**

6. **Error! Bookmark not defined.**

6.1 **Error! Bookmark not defined.**

6.2 **Error! Bookmark not defined.**

6.3 **Error! Bookmark not defined.**

7. **Error! Bookmark not defined.**

8. **Error! Bookmark not defined.**

9. **Error! Bookmark not defined.**

9.1 **Error! Bookmark not defined.**

9.2 **Error! Bookmark not defined.**

9.3 **Error! Bookmark not defined.**

[Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины](#)

24

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование у обучающихся компетенций в области управления качеством продукции и услуг в гостиницах и предприятиях общественного питания.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с основными понятиями, терминологией по управлению качеством продукции и услуг;
- формирование умений и навыков разработки мероприятий по управлению качеством и безопасностью пищевых продуктов, оценки их эффективности;
- формирование навыков работы с нормативной документацией и проведения аудита для оценки состояния пищевой безопасности, эффективности управления качеством пищевых продуктов в предприятиях и службе питания гостиниц

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1 Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха	<p><i>Знать:</i> теоретические основы и современную практику всеобщего управления качеством; принципы деятельности в области управления качеством на основе международных стандартов ISO; инструменты контроля и управления качеством; методы статистического контроля и управления процессами; документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества; структуру затрат на качество услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><i>Уметь:</i> использовать нормативные правовые документы в своей деятельности при решении профессиональных задач; находить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества; вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><i>Владеть</i> - основными инструментами управления качеством на всех этапах жизненного цикла услуг</p>

		<p>организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>информационными технологиями в обеспечении качества; методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества; методами анализа и оптимизации процессов обеспечения качества</p>
<p>ПК-2 Способен организовать и реализовывать процесс управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-2.1. Применяет современные методы и технологии управления деятельностью гостиничного предприятия</p>	<p><i>Знать:</i> целей и задач деятельности основных служб гостиничного предприятия,</p> <p><i>Уметь:</i> Обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Владеть:</i> владеет навыками планирования потребности служб и подразделений в материальных ресурсах и персонале; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия</p>
<p>УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы и современную практику всеобщего управления качеством; принципы деятельности в области управления качеством на основе международных стандартов ISO; инструменты контроля и управления качеством; методы статистического контроля и управления процессами; документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества; структуру затрат на качество услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><i>Уметь:</i> использовать нормативные правовые документы в своей деятельности при решении профессиональных задач; находить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества; вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности услуг организаций</p>

		<p>сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Владеть - основными инструментами управления качеством на всех этапах жизненного цикла услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>информационными технологиями в обеспечении качества; методами изучения, планирования, управления и аудита систем качества; методами анализа и оптимизации процессов обеспечения качества</p>
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Системы управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Формирование стратегии маркетинга программ сферы гостеприимства «Формирование производственной концепции и внедрение технологичных инноваций в сферу гостеприимства»

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства, «Организационно-управленческая практика».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 академических часа.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	10
2	Семинары/лабораторные работы	20
Всего:		30

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
---	---------------------------------	------------

1	Цель, задачи дисциплины. Эволюция менеджмента качества, категории качества. Нормативная база	Цель, задачи изучения дисциплины. Характеристика основных этапов формирования и развития менеджмента качества, их особенности. Качество как философская, социально-экономическая категория и как объект управления. Виды нормативных документов по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства. Теория всеобщего управления качеством (TQM). Международные и национальные премии в области качества.
2	Качество и конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства	Значимость качества продукции и услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятия. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Качество как фактор влияния на конкурентоспособность предприятий сферы гостеприимства. Качество как показатель конкурентоспособности продуктов и услуг.
3	Модели качества услуг в сфере гостеприимства	Особенности качества услуг. Модели качества: Кано, разрывов качества, Грёнооса, Донабедиана. Характеристика моделей, элементов, особенности, применимость в практике.
4	Методы, системы и технологии управления качеством продуктов, услуг в сфере гостеприимства	Системы качества: виды, основные положения (Системы качества на основе международных стандартов серии ИСО-9000, 22000, системы экологического менеджмента-ИСО 1400, интегрированные системы менеджмента). Виды и характеристика методов управления качеством: развертывание функции, метод QFD, бенчмаркинг, анализ видов и последствий отказов, рока-уоке, простые статические методы контроля. Семь инструментов управления качеством, шесть сигм, сбалансированная система показателей. Виды и характеристика инструментов управления качеством продукции и услуг: КJ-метод, диаграмма сродства, дерево целей, матричные диаграммы метод Дзиро Комбо, диаграмма Исикавы, матрица приоритетов, матрица PDPC. Технологии управления качеством: управление отношениями с потребителями, FMEA-анализ, CALS-технологии, функционально-стоимостной анализ, «Система 20 ключей»
5	Современные подходы, методы оценки и измерения качества продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Понятия измерения и оценки качества продукции, услуг; шкалы измерения; факторы влияния на объективность измерения; уровни и условия сравнимости. Классификация показателей качества, их характеристика, применимость при оценке качества продуктов и услуг. Методы и средства оценки качества услуг: объективный, субъективный: процессный, критериальный, проблемный, комбинированный.
6	Планирование и организация деятельности по управлению	Формирование организационной структуры управления качеством. Создание информационно-

	качеством на предприятиях сферы гостеприимства	коммуникационной структуры управления качеством. Формование культуры качества и работа с персоналом предприятий сферы HoReCa. Планирование-как основная составляющая менеджмента качества. Определение стратегии, политика, целей организации в области качества. Оперативное управление качеством. Организация управления и контроля качества. Мероприятия по улучшению качества. Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организация деятельности службы управления качеством на предприятии. Аудит систем менеджмента качества.
7	Управление затратами на обеспечение качества	Финансовые аспекты и экономические механизмы управления затратами в области менеджмента качества предприятия. Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции и услуг. Методы анализа затрат на обеспечение качества. Оценка экономической эффективности мероприятий по управлению качеством продукции и услуг. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Цель, задачи дисциплины. Эволюция менеджмента качества, категории качества. Нормативная база	<i>Лекция 1.</i> <i>Семинар 1.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Вводная лекция</i> <i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
2.	Качество и конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства	<i>Лекция 2.</i> <i>Семинар 2.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием видеоматериалов</i> <i>Деловая игра</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
3.	Модели качества услуг в сфере гостеприимства	<i>Лекция 3.</i> <i>Семинар 3.</i> <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации</i> <i>Групповое обсуждение опорных вопросов</i> <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
4.	Методы, системы и технологии управления качеством	<i>Лекция 4.</i> <i>Семинар 4.</i>	<i>Лекция с использованием презентации</i> <i>Развернутая беседа</i>

	продуктов, услуг в сфере гостеприимства	<i>Самостоятельная работа</i>	<i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
5.	Современные подходы, методы оценки и измерения качества продуктов и услуг в сфере гостеприимства	<i>Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
6	Планирование и организация деятельности по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства	<i>Лекция 6. Семинар 6. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
7.	Управление затратами на обеспечение качества.	<i>Лекция 7. Семинар 7. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-7)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – зачет		40 баллов

Итого за семестр	100 баллов
-------------------------	------------

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Темы рефертов

1. Качество как социально-экономическая категория
2. Качество как объект управления
3. Эволюция философии качества
4. Развитие теории управления и управления качеством
5. Качество продукции как соответствие стандартам
6. Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям
7. Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих
8. Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих
9. Особенности качества услуг в гостинице
10. Модель управления качеством обслуживания в гостинице
11. Стандарты в гостиничной индустрии
12. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
13. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций
14. Стандарты средств размещения и сертификация в Российской Федерации
15. Общие методы оценки качества в гостинице
16. Типология механизма зависимого влияния
17. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания
18. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта — Терджена
19. Оценка качества гостиницы по методу «домик качества»
20. Содержание и состав системы качества в гостинице
21. Внедрение системы менеджмента качества
22. Этапы внедрения системы качества
23. Документация системы качества
24. Служба управляющего по качеству
25. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации
26. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения

27. Оценка качества услуг предприятия общественного питания;
28. Анализ управления качеством услуг в гостинице
29. Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг в гостинице
30. Планирование качества услуг в средствах размещения
31. Качество услуг ресторана. Анализ соответствия нормативным документам
32. Влияние качества обслуживания на динамику развития гостиничного предприятия
33. Оценка лояльности потребителей гостиничных услуг
34. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в гостинице
35. Качество как способ повышения конкурентоспособности гостиницы
36. Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг
37. Методы повышения качества гостиничных услуг
38. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства
39. Анализ моделей восприятия качества гостиничных услуг потребителями
40. Методы оценки технического и функционального качества гостиничных услуг
41. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятий гостеприимства
42. Роль персонала в формировании качества обслуживания в предприятиях гостеприимства.
43. Характеристика стадий жизненного цикла гостиничного продукта.
44. Оценка гостиничного продукта и основные факторы повышения его конкурентоспособности на примере гостиничного предприятия.

Примерные темы контрольных работ

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными исполнительными органами

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

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

3. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

4. Система бездефектного труда - это

1. Участие в работе кружков качества.
2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с " личным клеймом".
3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
4. Статистические методы изучения качества.

5. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:

1. Проверки качества одного изделия.
2. Контроля производственного процесса.
3. Всего руководства предприятия.
4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

6. Восстанавливаемость – это свойство изделия:

1. Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.

2. Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.
3. Обусловленное безотказностью и долговечностью.
4. Не правильного ответа

7. Эмпирический подход к предсказанию надежности характеризуется:

1. Разработкой схемы данной операции, которая проверяется с помощью математической модели.
2. Выполнением необходимых измерений в отношении выпускаемой продукции и выводах о надежности.
3. Использованием теории, и измерения.
4. Использованием показателя " среднее время между отказами".

8. Технический анализ применяется для:

1. Изучения пожеланий потребителей.
2. Сравнения технических характеристик продукции с проектными
3. Для балльной экспертной оценки качества продукции.
4. Для анализа инновационных проектов.

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

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002

10. Этапы петли качества:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции

Вопросы к зачету

1. Основные понятия в области качество продукции и услуг в индустрии гостеприимства
2. Взаимосвязь понятий, составляющих определение гостиничной услуги
3. Методы определения качества услуг в индустрии гостеприимства
4. Классификация показателей качества услуг в индустрии гостеприимства
5. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в индустрии гостеприимства
6. Техническое и функциональное качество продукции и услуг в индустрии гостеприимства
7. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
8. Методы управления качеством в туризме.
9. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
10. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
11. Цели идеологии TQM
12. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
13. Цикл Деминга
14. Структура документации системы менеджмента качества
15. Организационные принципы самооценки
16. Особенности самооценки организации.
17. Виды аудита качества.
18. Концепция управления качеством ХАССП.
19. Принципы системы ХАССП.
20. Система управления качеством «Six sigma»
21. Инструменты управления качеством услуг

22. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
23. Сущность и использование метода стратификации.
24. Сущность и использование метода разброса.
25. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
26. Сущность и использование диаграммы Парето.
27. Модель европейской премии по качеству.
28. Российская премия по качеству.
29. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
30. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
31. Сущность методики STRVQUAL
32. Экономические проблемы управления качеством.
33. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
34. Принцип создания программы обеспечения качества
- 35 Экономические проблемы управления качеством услуг в индустрии гостеприимства.
36. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
37. Определение, сущность и показатели качества услуг в индустрии гостеприимства
38. Сущность концепции «Шесть сигм». Решение производственных проблем с использованием методологии «Шесть сигм» в индустрии гостеприимства.
39. Роль государства в обеспечении качества услуг в индустрии гостеприимства и защиты прав потребителей.
40. Классификация показателей качества услуг в индустрии гостеприимства.
41. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг.
42. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM).
43. Этапы развития системы менеджмента качества
44. Характеристика процессного подхода системы менеджмента качества (TQM).
45. Документация системы менеджмента качества. Структура документации.
46. Международная политика в области качества. Премии в области качества. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству в туризме.
47. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий питания. Система добровольной сертификации «ХАССП».
48. Многоаспектность качества услуг в индустрии гостеприимства.
49. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг в индустрии гостеприимства.
50. Государственное регулирование качества услуг в индустрии гостеприимства.
51. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания
52. Семь инструментов управления качеством услуг в индустрии гостеприимства (статистические методы): контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто.
53. Качество гостиничной услуги. Характеристика аспектов качества гостиничной услуги

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основная учебная литература:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901> 8

2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью: учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

Дополнительная учебная литература:

4. Федеральный закон № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
 5. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/425159>
 6. Организация ресторанного бизнеса: учебное пособие / Ю.В. Жилкова, З.В. Макаренко, Л.Н. Насырова, В.И. Шариков. - СПб.: Троицкий мост, 2014.- 192 е.: ил. 7. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>
- 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals
 Taylor and Francis
 JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1. Цель, задачи дисциплины. Эволюция менеджмента качества, категории качества.

Контрольные вопросы:

1. Какие характеристики можно выделить в определениях качества различных авторов?
2. Назовите совпадения и различия в определениях понятия «качество».
3. Какое из определений считаете наиболее соответствующим современному подходу к качеству?
4. Что означает понятие «экономический аспект качества»?
5. В какой степени реализуется социальный аспект качества в товарах и услугах нашей страны?
6. Покажите, как с течением времени менялась формулировка понятия «качество», и поясните, какое современное значение имеет это понятие.
7. Как менялось определение категории «качество» в XX в.?
8. Как взаимосвязаны между собой технический и экономический аспекты качества?
9. Как связана с качеством потребительская стоимость объекта?
10. В каких направлениях рассматривается юридический аспект качества?
11. Опишите признаки философского и экономического подходов в определениях качества.
12. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество» постарайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.
13. Какие законодательные инициативы следует принять для повышения качества российских гостиничных и ресторанных услуг?

Предварительная подготовка студентов: 13 вопросов распределяются между студентами группы и каждый студент должен подготовить краткий доклад по своему персональному вопросу.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

Тема 2. Качество и конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства.

Контрольные вопросы:

1. Определить актуальность статей.
2. Выделить проблемы, раскрытые авторами статей.
3. Кратко описать содержание статей.
3. Озвучить результаты и выводы научных авторских исследований.
4. Высказать своё мнение.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистра туры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

Тема 3. Модели качества услуг в сфере гостеприимства

Контрольные вопросы:

1. Модель качества Кано (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).
2. Модель качества Грёнооса (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).
3. Модель разрывов качества (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).
4. Модель качества Донабедиана (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

Тема 4 Правовое и документационное обеспечение проекта события в сфере гостеприимства

1. Гражданско-правовые отношения в сфере Event.
2. Договоры с партнерами предприятия сферы гостеприимства при организации мероприятий.
3. Авторское право при проведении массовых мероприятий.
4. Методы, системы и технологии управления качеством продуктов, услуг в сфере гостеприимства

Контрольные вопросы:

1. Системы качества на основе международных стандартов серии ИСО-9000, 22000

2. Системы экологического менеджмента-ИСО 1400
3. Интегрированные системы менеджмента
4. Метод управления качеством: развертывание функции
5. Метод QFD, бенчмаркинг, анализ видов и последствий отказов, рока-уоке.
6. Простые статические методы контроля.
6. Инструменты управления качеством: шесть сигм, сбалансированная система показателей.
7. Характеристика инструментов управления качеством продукции и услуг: КJ-метод, диаграмма сродства, дерево целей.
8. Матричные диаграммы: метод Дзиро Комбо, диаграмма Исикавы, матрица приоритетов, матрица PDPC.
9. Технологии управления качеством: управление отношениями с потребителями, FMEA-анализ, CALS-технологии, функционально-стоимостной анализ, «Система 20 ключей»

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

Тема 5. Современные подходы к оценке качества продукции, услуг в сфере гостеприимства. Методы оценки и измерения качества продуктов и услуг в сфере гостеприимства

Контрольные вопросы:

1. Определить актуальность статей.
2. Выделить проблемы, раскрытые авторами статей.
3. Кратко описать содержание статей.
3. Озвучить результаты и выводы научных авторских исследований.
4. Высказать своё мнение.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

- Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

Тема 6. Планирование и организация деятельности по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства.

Контрольные вопросы:

1. Сформировать систему оценочных показателей/критериев для анализа
2. Выбрать стратегическую группу для конкурентного анализа
3. Провести анализ конкурентов
4. Собрать информацию по оценке качества предоставляемых гостиничных услуг с использованием социальных сетей и ресурсов Интернет

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества

Контрольные вопросы:

1. Провести расчет затрат на предлагаемые рекомендации
2. Рассчитать планируемый доход и прибыль от внедрения рекомендаций
3. Определить эффективность предложений по повышению качества предоставляемых услуг

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3 Другие материалы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – формирование у обучающихся компетенций в области управления качеством продукции и услуг в гостиницах и предприятиях общественного питания.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с основными понятиями, терминологией по управлению качеством продукции и услуг;

- формирование умений и навыков разработки мероприятий по управлению качеством и безопасностью пищевых продуктов, оценки их эффективности;

- формирование навыков работы с нормативной документацией и проведения аудита для оценки состояния пищевой безопасности, эффективности управления качеством пищевых продуктов в предприятиях и службе питания гостиниц

В результате освоения дисциплины *обучающийся* должен:

Знать основные подходы к планированию и применению научно-практических подходов в профессиональной деятельности.

Уметь применять научные подходы в профессиональной деятельности.

Владеть навыками определения трендов в индустрии туризма.