

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.09.2023 12:42:15
Универсальный идентификатор:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»
Факультет экономики и управления
Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Л.И. Задорожная
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.О.11 Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

по направлению подготовки
по профилю подготовки (специализации)
квалификация (степень) выпускника
форма обучения
год начала подготовки

43.04.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
магистр
Очная, Заочная,
2023

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

доцент кафедры маркетинга,
сервиса и туризма , доц., канд.
экон. наук
(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП
12.09.2023

Калашникова Светлана
Валентиновна

(подпись)

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма
(название кафедры)

Заведующий кафедрой:
12.09.2023

Подписано простой ЭП
12.09.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП
заведующий выпускающей
кафедрой
по направлению подготовки
(специальности)
12.09.2023

Подписано простой ЭП
12.09.2023
(подпись)

Кумпилова Анжелика
Руслановна
(Ф.И.О.)

Согласовано:

НБ МГТУ

(название подразделения)

02.09.2023

Подписано простой ЭП
02.09.2023
(подпись)

И. Б. Берберьян

(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью изучения учебной дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является освоение теоретических знаний и приобретения практических навыков в области основ управления качеством, определяющих сущность современных подходов в менеджменте, организации производства и организации обслуживания; его основные категории, функции, принципы, средства и методы, приобретение умений применять эти знания и формирование общих и профессиональных компетенций, необходимых для успешной практической деятельности выпускников.

Задачи учебной дисциплины:

- освоение основных понятий в области управления качеством;
- понимание специфики профессионализма работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества;
- освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия;
- освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий;
- вопросы индивидуальной, групповой и организационной эффективности;
- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества;
- установление сущности и способов мотивации персонала к повышению качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1.

Курс «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» основан на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства», «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания», «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства», «История развития индустрии гостеприимства» и др.

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является предшествующей для следующих дисциплин: «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства», «Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства», «Антикризисное управление гостиничного предприятия» и др.



3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ОПК-3.1	Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.2	Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.3	Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
УК-1.1	Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
УК-1.2	Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению
УК-1.3	Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 1	Сем. 2	1	15	15	0.35	26.65	87	144	4

Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий					Итого часов	з.е.
			Эк	Лек	Пр	КРАТ	Контроль		
Курс 2	Сем. 3	1	8	10	0.35	8.65	117	144	4



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточного контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	1-2	2		2				14		Блиц-опрос Обсуждение докладов
2	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	3-4	2		2				14		Блиц-опрос Обсуждение докладов
2	Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	5-6	2		2				14		Блиц-опрос Обсуждение докладов
2	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	7-9	3		3				15		Блиц-опрос Обсуждение докладов
2	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	10-12	3		3				15		Блиц-опрос Обсуждение докладов
2	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	13-15	3		3				15		Блиц-опрос Обсуждение докладов
2	Промежуточная аттестация						0.35	26.65			Экзамен
	ИТОГО:		15		15		0.35	26.65	87		

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоёмкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
3	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	2		2				18	
3	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	2		2				18	
3	Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	2		2				20	
3	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	2		2				20	
3	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы			2				20	

Сем	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)							
		Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контроль	СР	СЗ
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
	гостеприимства.								
3	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.							21	
3	Промежуточная аттестация					0.35	8.65		
	ИТОГО:	8		10		0.35	8.65	117	

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2/3	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	2	2		Теоретические предпосылки управления качеством. Термины и определения. Направления в решении задач качества. 1. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию 2 2 Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000; Организация бизнеса на основе всеобщего управления качеством (Total Quality Management); российская национальная премия по качеству; подход, направленный на поиск и устранение причин брака и ошибок в производственных процессах («Шесть сигм»). Качество как объект управления. Качество как социально-экономическая категория. Свойства и функции качества. Аспекты качества: 1) национальный; 2) политический; 3)	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3;	Знать: основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе. Уметь: находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных. Владеть: методами оценки качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					технический; 4) экономический. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя. Количественные и качественные показатели качества.			
2/3	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	2	2		Качество услуг в сфере индустрии гостеприимства. Товар и услуга, интегральные характеристики качества. Анализ гостиничного продукта. Качество и стандарты. Категории предприятий и их восприимчивость к регулированию качества. Условия создания качественного сервиса на гостиничном предприятии: соблюдение основных и наиболее важных для сферы гостеприимства принципов современного сервиса; создание необходимых условий для персонала, призванного обеспечить качественный сервис; оптимизация организационной структуры управления предприятия, предоставляющего услуги в сфере гостеприимства; всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания:	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3;	Знать: современные системы менеджмента качества; Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; производственные стандарты работы различных служб гостиницы; - организацию работы и стандартизацию качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: оценивать конкурентоспособность организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть: способами внедрения системы качества в работу организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					американская модель и европейская модель. Понятие комфортности. Элементы комфорта: информационный; экономический; эстетический; бытовой; психологический. Особенности и свойства гостиничной услуги. Особенности качества услуг в гостинице. Модель предоставления услуг в гостиницы. Общие требования по качеству услуг - ГОСТ Р50690 - 94 (п.4.3). Требования к условиям обслуживания: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала; комфортность; Эстетичность; эргономичность. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице. Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя. Техническое и функциональное качество			
2/3	Тема 3. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	2	2		Структура действующего нормативного правового обеспечения. Правовая защита прав потребителей гостиничных услуг. Принцип приоритета международного права перед внутренним правом	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3;	Знать: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; нормативно-правовую базу обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации. Уметь: использовать	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					отдельной страны. Закон РФ «О защите прав потребителей». Права потребителей на безопасность товара/работы/услуги (статья 7). Права клиента отеля при обнаружении недостатков оказанной услуги. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуги и ответственность исполнителя в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги. Работа с претензиями. Правила обслуживания в гостиницах. Содержание и размещение обязательной информации для клиентов. Обеспечение государством безопасности продукции и услуг как одного из уровней качества – основная норма Федерального закона «О техническом регулировании».		нормативные правовые документы по управлению качеством. Владеть: навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей».	
2/3	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	3	2		Элементы системы качества: 1. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга. 2. Создание корпоративной культуры. 3. Внедрение стандартов технического качества обслуживания. 4. Внедрение стандартов функционального обслуживания: – Внедрение квалификационных	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3;	Знать: основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе; типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд. Уметь: разрабатывать стратегию организации в области	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					<p>требований (квалификационного стандарта) и должностных обязанностей работников предприятия; - Разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов; - Введение нормативов труда (нормативов выработки, нормативной численности работников). 5. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков. 6. Выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками. Несоответствие процесса обслуживания. Классификация несоответствий – отклонений качества. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК. 10 1. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008. Справедливая оценка и мотивация труда.</p>		<p>управления качеством. Владеть: методами оценки качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	
2/3	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	3			<p>Маркетинговые исследования качества гостиничных услуг. Методы исследования. Анкетирование гостей с целью повышения качества услуг. Метод</p>	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3;	Знать: цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы в решении задач повышения качества гостиничных	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					критических событий – качественные способы сбора информации (глубинные интервью, фокус-группы, прямое/скрытое наблюдение за поведением клиента во время оказания услуги). Задача метода – выявление критических событий, вызвавших неудовлетворенность клиентов качеством услуг.		услуг. Уметь: находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных. Владеть: методами оценки качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	
2/3	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	3			1. Служба приема и размещения. (front office). Функции с СПИР. Стоимость и тип номера, способ оплаты, возможность номера. 2. Служба бронирования номеров. Виды бронирования. Гарантированное бронирование. Оплата услуг кредитной картой. Авансовый депозит. Гарантия туристских агенств. Туристский ваучер. 3.Стойка администратора (front desk). 4. Секция регистрации. Заполнение гостевых карточек. Анализ клиентской базы, прогнозирование загрузки, VIP - гости, регистрация туристских групп, регистрация иностранных клиентов. 5. Секция кассовых операций. Счета клиентов. Открытие счета. Закрытие счета. Кредитные карточки. Сканеры. Ваучеры 6. Секция ночного аудита.	ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3;	Знать: типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд; организацию работы и стандартизацию качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: использовать нормативные правовые документы по управлению качеством. Владеть: навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей».	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					Портфолио гостя. Проверка тарифа.. 7. Секция почты и информации. Работа портье, консьержа. Стойка с ячейками, картотека гостей. 8. Телефонная служба. Корпоративные стандарты обслуживания. 9. Носильщики багажа. Третья точка соприкосновения. С гостем. 10. Служба швейцаров. 11. Работники службы парковки автомобилей. 12. Служба консьержей. 13. Транспортная служба. 14. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. 15. Служба обслуживания номеров. 16. Служба уборки помещений и территорий. 17. Служба прачечной и химчистки 18. Оздоровительный центр.			
	ИТОГО:	15	8					

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
2/3	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	Основные понятия и определения управления качеством.	2	2	
2/3	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	2	2	
2/3	Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	2	2	
2/3	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	3	2	
2/3	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	3	2	
2/3	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	3		
	ИТОГО:		15	10	

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
2/3	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	в течение семестра	14	18	
2/3	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	в течение семестра	14	18	
2/3	Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	в течение семестра	14	20	
2/3	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	в течение семестра	15	20	
2/3	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	в течение семестра	15	20	
2/3	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	в течение семестра	15	21	
ИТОГО:				87	117	

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Модуль	Дата, место проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
--------	------------------------	----------------------	------------------------------	---------------	------------------------

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
Методические указания по изучению дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность / [составитель Калашникова С.В.]. - Майкоп, 2018. - 38 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051513

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2020. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/document?id=358503
Басовский, Л.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 231 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/document?pid=1013988
Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. - М.: Дашков и К, 2017. - 212 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/document?id=94164
Сурков, И. В. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В. М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 336 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/824. - ISBN 978-5-16-006184-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1939097 . - Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=422765

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,



- в форме аудиофайла.



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними			
4	5		Преддипломная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Научно-исследовательская работа
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов			
4	5		Научно-исследовательская работа
3	4		Проектно-технологическая практика
2	2		Организационно-управленческая практика
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	4		Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
2	3		Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий					
УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними					
Знать: методику анализа проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками сбора, анализа и обработки информации о проблемной ситуации как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий					
УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов					
Знать: методику разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
основе системного и меж дисциплинарных подходов.					
Уметь: разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и меж дисциплинарных подходов.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и содержательной аргументации стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и меж дисциплинарных подходов.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий					
УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению					
Знать: методику определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их устранению.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их устранению	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками определения пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирование процессов по их устранению.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-3.1 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными					



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: научные основы системы управления качеством; национальные и международные стандарты качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-3.2 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: Системы менеджмента качества и особенности их применения в сфере гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: формулировать и внедрять в организациях сферы гостеприимства и общественного питания основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: формулирования и внедрения в	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении	Успешное и систематическое применение	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
организациях сферы гостеприимства и общественного питания основных положений системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества			навыков допускаются пробелы	навыков	
ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
ОПК-3.3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон					
Знать: критерии оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, основанные на требованиях нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен.
Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
средств размещения.					

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов:

1. Оценка качества услуг предприятия сферы гостеприимства
2. Анализ управления качеством услуг в гостинице
3. Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг в туристской фирме
4. Планирование качества услуг в средствах размещения
5. Качество услуг ресторана. Анализ соответствия нормативным документам
6. Влияние качества обслуживания на динамику развития туристского предприятия
7. Оценка лояльности потребителей санаторно-курортных услуг
8. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в туристской фирме
9. Качество как способ повышения конкурентоспособности туристского предприятия
10. Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг туроператорской или турагентской фирмы
11. Методы повышения качества гостиничных услуг
12. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства
13. Анализ моделей восприятия качества туристских услуг потребителями
14. Методы оценки технического и функционального качества гостиничных услуг



15. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятий гостеприимства

16. Роль персонала в формировании качества обслуживания в предприятиях гостеприимства

17. Характеристика стадий жизненного цикла туристского продукта

18. Оценка туристского продукта и основные факторы повышения его конкурентоспособности на примере гостиничного предприятия

Тестовые задания

1. К отличительным особенностям гостиничных услуг относятся:

а) неотделимость от производителя;

б) постоянство качества;

в) сохраняемость;

г) совпадение процесса производства и потребления.

2. Разрыв между предоставлением услуги и внешней информацией, участвующей в формировании представления клиента о получаемой услуге возникает когда имеет место:

а) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;

б) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и рекламными агентами;

в) плохое понимание обслуживающим персоналом выполняемых функций;

г) неприемлемая система контроля и наблюдения.

3. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:



а) плохое понимание персоналом выполняемых функций;

б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием;

в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;

г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги.

4. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

а) чистка обуви;

б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;

в) услуги копирования.

5. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ к основным услугам гостиниц относятся:

а) услуги проживания;

б) развлекательные услуги;

в) услуги связи.

6. Какими из следующих критериев, согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, определяется их качество:

а) безопасность;

б) наличие корпоративной культуры в гостинице;

в) наличие дресс-кода.

7. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:



- а) группой клиентов;
- б) контролером-экспертом;
- в) индивидуальным клиентом;
- г) группой экспертов.

8. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) побудка к определенному времени;
- в) предоставление переводчика;
- г) глажение одежды.

9. Перечень дополнительных услуг зависит от:

- а) месторасположения гостиницы;
- б) категории гостиницы;
- в) целевого рынка гостиницы;
- г) желания руководства гостиницы.

10. В международной практике гостиницы разделяются на следующие уровни обслуживания:

- а) высший уровень, средний уровень, низший уровень;
- б) мировой стандарт, средний уровень обслуживания, ограниченное обслуживание.

Вопросы к экзамену



1. Теоретические предпосылки управления качеством. Термины и определения.
2. Направления в решении задач качества.
3. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию.
4. Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством.
5. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000.
6. Организация бизнеса на основе всеобщего управления качеством (Total Quality Management).
7. Российская национальная премия по качеству.
8. Подход, направленный на поиск и устранение причин брака и ошибок в производственных процессах («Шесть сигм»).
9. Качество как объект управления.
10. Качество как социально-экономическая категория.
11. Свойства и функции качества.
12. Аспекты качества: национальный; политический; технический; экономический.
13. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя.
14. Количественные и качественные показатели качества.
15. Качество услуг в сфере индустрии гостеприимства.
16. Товар и услуга, интегральные характеристики качества.
17. Анализ гостиничного продукта.
18. Качество и стандарты.
19. Категории предприятий и их восприимчивость к регулированию качества.



20. Условия создания качественного сервиса на гостиничном предприятии.

21. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания: американская модель и европейская модель.

22. Понятие комфортности.

23. Элементы комфорта: информационный; экономический; эстетический; бытовой; психологический.

24. Особенности и свойства гостиничной услуги.

25. Особенности качества услуг в гостинице.

26. Модель предоставления услуг в гостиницы.

27. Общие требования по качеству услуг.

28. Требования к условиям обслуживания: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность.

29. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.

30. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице.

31. Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя.

32. Техническое и функциональное качество.

33. Структура действующего нормативного правового обеспечения.

34. Правовая защита прав потребителей гостиничных услуг.

35. Принцип приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны.

36. Закон РФ «О защите прав потребителей».

37. Права потребителей на безопасность товара/работы/услуги.



38. Права клиента отеля при обнаружении недостатков оказанной услуги.

39. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуги и ответственность исполнителя в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

40. Работа с претензиями.

41. Правила обслуживания в гостиницах.

42. Содержание и размещение обязательной информации для клиентов.

43. Обеспечение государством безопасности продукции и услуг как одного из уровней качества – основная норма Федерального закона «О техническом регулировании».

44. Элементы системы качества.

45. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.

46. Создание корпоративной культуры.

47. Внедрение стандартов технического качества обслуживания.

48. Внедрение стандартов функционального обслуживания.

49. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков.

50. Выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками.

51. Несоответствие процесса обслуживания.

52. Классификация несоответствий – отклонений качества.

53. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008.

54. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК.

55. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008.



56. Справедливая оценка и мотивация труда.

57. Маркетинговые исследования качества гостиничных услуг. Методы исследования.

58. Анкетирование гостей с целью повышения качества услуг.

59. Метод критических событий.

60. Контроль качества продукции.

61. Методы оценки показателей качества продукции.

62. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг.

63. Показатели оценки: классификационные; ограничительные; оценочные.

64. Выбор показателей качества.

65. Количественные и качественные характеристики услуги (Международный стандарт ИСО 9004-2-94» Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2»).

66. 10 основных показателей качества, используемых потребителями для оценки качества предоставляемых им услуг.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.



Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.



Критерии выставления оценок при проведении экзамена

«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
Басовский, Л.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 231 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/product/1013988
Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. - М.: Дашков и К, 2017. - 212 с. - ЭБС «Znanium.com»	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415066
Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В.М. Позняковского. - М: ИНФРА-М, 2018 - 336 с. - ЭБС «Znanium.com»	http://znanium.com/catalog/product/925846

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
Методические указания по изучению дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность / [составитель Калашникова С.В.]. - Майкоп, 2018. - 38 с.	http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051513
Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2020. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com»	https://znanium.com/catalog/document?id=358503
Смирнова, И.Р. Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях индустрии питания [Электронный ресурс]: учебное пособие / Смирнова И.Р., Дудник Т.Л., Сивченко С.В. - М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2014. - 152 с. - ЭБС «IPRbooks»	http://www.iprbookshop.ru/51864

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. – Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: <http://www.hotelexecutive.ru/> - Текст: электронный. Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. – 2005. - URL: <https://prohotel.ru/>. - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО "Северо-Западные Компании" <http://www.hotelexecutive.ru/> Russia.travel : национальный туристический портал : сайт / Министерство экономического развития РФ, Федеральное агентство по туризму. – [Москва], 2017. - . - URL: <https://russia.travel/info/about/>. - Текст: электронный. Russia.travel - информационно-познавательный проект, посвященный путешествиям по России. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале



публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент. <http://russia.travel/info/about/> ProHotelia : гостиничный бизнес on-line : сайт / Powered by ProHotelia. - [б.м.], 2009. - . - URL: <http://prohotelia.com/novosti/>. - Текст: электронный. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. На страницах портала - новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий. <http://prohotelia.com/about/> Туризм и гостеприимство : научно-практический журнал : сайт / Полесский государственный университет (Республика Беларусь). - Пинск, 2014 - . - URL: <http://ojs.polessu.by/TG/index>. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. В научно-практическом журнале публикуются оригинальные результаты исследований по широкому кругу проблем туризма и гостеприимства. <http://ojs.polessu.by/TG/about> HotLine.travel : спорт, здоровье и красота : онлайн-журнал о жизни в туризме / Медиахолдинг Банко. - [Москва], 2011. - . - URL: <https://www.tourdom.ru/hotline/>. - Текст: электронный. Портал открыт в 2011 году и ежедневно привлекает 5-6 тысяч уникальных пользователей, заинтересованных в получении аналитической информации о трендах и событиях в турбизнесе. Разделы сайта: Авиаперевозка и транспорт; Обзоры и аналитика; Визы и посольства; Лицензирование и страхование; Стратегии компаний; Проекты; Законотворчество; Банкротства; Турпродукты; Техника продаж и многие другие. <http://www.hotline.travel/about/>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
<p>Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством. Теоретические предпосылки управления качеством. Термины и определения. Направления в решении задач качества. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию</p> <p>2 Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000; Организация бизнеса на основе всеобщего управления качеством (Total Quality Management); российская национальная премия по качеству; подход, направленный на поиск и устранение причин брака и ошибок в производственных процессах («Шесть сигм»). Качество как объект управления. Качество как социально-экономическая категория. Свойства и функции качества. Аспекты качества: 1) национальный; 2) политический; 3) технический; 4) экономический. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя. Количественные и качественные показатели качества.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний).</p> <p>Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-1.1</p> <p>УК-1.2</p> <p>УК-1.3</p>
<p>Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Качество услуг в сфере индустрии гостеприимства. Товар и услуга, интегральные характеристики качества. Анализ гостиничного продукта. Качество и стандарты. Категории предприятий и их восприимчивость к регулированию качества.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний,</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-1.1</p> <p>УК-1.2</p> <p>УК-1.3</p>

<p>Условия создания качественного сервиса на гостиничном предприятии: соблюдение основных и наиболее важных для сферы гостеприимства принципов современного сервиса; создание необходимых условий для персонала, призванного обеспечить качественный сервис; оптимизация организационной структуры управления предприятия, предоставляющего услуги в сфере гостеприимства; всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания: американская модель и европейская модель. Понятие комфортности. Элементы комфорта: информационный; экономический; эстетический; бытовой; психологический. Особенности и свойства гостиничной услуги. Особенности качества услуг в гостинице. Модель предоставления услуг в гостиницы. Общие требования по качеству услуг - ГОСТ Р50690 - 94 (п.4.3). Требования к условиям обслуживания: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала; комфортность; Эстетичность; эргономичность. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице. Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя. Техническое и функциональное качество</p>	<p>умений навыков</p>	<p>знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>		
<p>Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Структура действующего нормативного правового обеспечения. Правовая защита прав потребителей гостиничных услуг. Принцип приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны. Закон РФ «О защите прав потребителей». Права потребителей на безопасность товара/работы/услуги (статья 7). Права</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3</p>

<p>клиента отеля при обнаружении недостатков оказанной услуги. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуги и ответственность исполнителя в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги. Работа с претензиями. Правила обслуживания в гостиницах. Содержание и размещение обязательной информации для клиентов. Обеспечение государством безопасности продукции и услуг как одного из уровней качества – основная норма Федерального закона «О техническом регулировании».</p>				
<p>Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Элементы системы качества: 1. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга. 2. Создание корпоративной культуры. 3. Внедрение стандартов технического качества обслуживания. 4. Внедрение стандартов функционального обслуживания: – Внедрение квалификационных требований (квалификационного стандарта) и должностных обязанностей работников предприятия; – Разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов; – Введение нормативов труда (нормативов выработки, нормативной численности работников). 5. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков. 6. Выходной контроль качества на предоставляемые услуги в гостинице и их сбыт посредниками. Несоответствие процесса обслуживания. Классификация несоответствий – отклонений качества. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК. 10 1. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008. Справедливая оценка и мотивация труда.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний).</p> <p>Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3</p>

<p>Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Маркетинговые исследования качества гостиничных услуг. Методы исследования. Анкетирование гостей с целью повышения качества услуг. Метод критических событий – качественные способы сбора информации (глубинные интервью, фокус-группы, прямое/скрытое наблюдение за поведением клиента во время оказания услуги). Задача метода – выявление критических событий, вызвавших неудовлетворенность клиентов качеством услуг.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний).</p> <p>Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3</p>
<p>Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. 1. Служба приема и размещения. (front office). Функции с СПИР. Стоимость и тип номера, способы оплаты, возможность номера. 2. Служба бронирования номеров. Виды бронирования. Гарантированное бронирование. Оплата услуг кредитной картой. Авансовый депозит. Гарантия туристских агентств. Туристский ваучер. 3. Стойка администратора (front desk). 4. Секция регистрации. Заполнение гостевых карточек. Анализ клиентской базы, прогнозирование загрузки, VIP - гости, регистрация туристских групп, регистрация иностранных клиентов. 5. Секция кассовых операций. Счета клиентов. Открытие счета. закрытие счета. Кредитные карточки. Сканеры. Ваучеры 6. Секция ночного аудита. Портфолио гостя. Проверка тарифа. 7. Секция почты и информации. Работа портье, консьержа. Стойка с ячейками, картотека гостей. 8. Телефонная служба. Корпоративные стандарты обслуживания. 9. Носильщики багажа. Третья точка соприкосновения. С гостем. 10. Служба швейцаров. 11. Работники службы парковки автомобилей. 12. Служба консьержей. 13. Транспортная служба. 14. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. 15. Служба обслуживания номеров. 16. Служба уборки</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний).</p> <p>Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3</p>

помещений и территорий. 17. Служба прачечной и химчистки 18. Оздоровительный центр.				
---	--	--	--	--

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
Adobe Reader DC Свободная лицензия
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401
Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. - Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. - Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. - Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, - от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. - Москва : РГБ, 2003. - URL: http://diss.rsl.ru/?lang=ru . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ.РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) http://diss.rsl.ru/
eLIBRARY.RU. : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - . - URL: https://elibrary.ru/defaultx.asp . -



Название
Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Платформа eLIBRARY.RU была создана в 1999 году по инициативе Российского фонда фундаментальных исследований для обеспечения российским ученым электронного доступа к ведущим иностранным научным изданиям. С 2005 года eLIBRARY.RU начала работу с русскоязычными публикациями и ныне является ведущей электронной библиотекой научной периодики на русском языке в мире. https://elibrary.ru/defaultx.asp
CYBERLENINKA : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2014. - . - URL: https://cyberleninka.ru/ - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. КиберЛенинка - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний. https://cyberleninka.ru/
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Лаборатория научно-методического проектирования (5-5-15)	Учебная мебель на 6 посадочных мест, 3 компьютерных рабочих места, МФУ Samsung SCX-4200, принтер HP Laser Jet1010, мультимедийное оборудование	Adobe Reader DC Свободная лицензия Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401 Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-19)	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	Adobe Reader DC Свободная лицензия Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401 Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой и подключением к сети «Интернет» и доступом в ЭИОС (читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»)	Компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, оснащенные специализированной мебелью (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс).	Adobe Reader DC Свободная лицензия Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401 Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (1-318)	Информационно-технический отдел: технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории.	Adobe Reader DC Свободная лицензия Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401 Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095

