

Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра экономики и управления  
 (наименование)



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле

(наименование дисциплины)

**Направление подготовки :** 43.03.03 «Гостиничное дело»

**Профиль:** «Ресторанная деятельность»

**Форма обучения:** Заочная \_\_\_\_\_

**Цикл дисциплин:** Б1.В.ОД.12

**Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.)** 4 / 144 \_\_\_\_\_

Вид учебной работы	Часы	Семестры							
									5 курс
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	16								16
Лекции	6								6
Лабораторные работы									
Практические занятия:	10								10
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%								25%
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	119								119
Курсовая работа: (КР)	Кур.р.								Кур.р.
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	Экзамен 9								Экзамен 9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	4 / 144								4 / 144

## СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана  
в связи с приложением ФРОС ВО  
43.03.03 "Восточное дело"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.  
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на  
2016-2017 уч. год в связи с изменением  
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.  
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Заведующий кафедрой

/ \_\_\_\_\_ /

Рабочая программа составлена:

- на основании и с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (квалификация «бакалавр») и предназначена для преподавания дисциплины «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле» студентам заочной формы обучения КФ ОУП ВО «АТ и СО».

- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Ресторанная деятельность».

Рабочую программу разработал:

*М.И.Ф.*

| Карпова Л.В. |

Программа утверждена на заседании кафедры

---

Протокол № 6 « 11 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

*Дудник А.В.*

| Алекс |

## **1. Цель освоения дисциплины**

Цель и задачи дисциплины: «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле» состоят в том, чтобы дать студентам теоретические и практические навыки по управлению качеством услуг на предприятиях гостиничной индустрии и предприятиях общественного питания. Это необходимо для того, чтобы работы по качеству отвечали современным требованиям международных стандартов и содействовали повышению конкурентоспособности российской индустрии гостеприимства.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Данная учебная дисциплина входит в состав обязательных дисциплин вариативной части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Ресторанная деятельность».

Содержание курса базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Технологии гостиничной деятельности», «Сервисная деятельность», «Организация гостиничного дела».

Курс является основой при изучении последующих предметов, рассматривающих особенности гостиничного и ресторанного дела: «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Системы безопасности в гостиничном бизнесе», «Организация вспомогательных служб в гостинице».

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины «Управление качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе»**

В результате освоения данной дисциплины каждый студент должен обладать следующими компетенциями:

***а) профессиональными (ПК):***

- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность **(ОПК-3)**;
- готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей **(ПК-1)**;
- владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения **(ПК-3)**;
- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем **(ПК-7)**;
- способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг **(ПК-9)**;
- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей **(ПК-11)**.

В результате изучения дисциплины студент должен:

***Знать:***

- основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
- методы осуществления контроля и анализа качества в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- методы организации работы по совершенствованию качества;
- основные виды затрат на качество;
- методологию и терминологию управления качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

***Уметь:***

- использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем в гостиничном и ресторанном бизнесе;

- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;
- решать практические задачи по управлению качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- применять статистические методы управления качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе для анализа проблем качества и их решения.

***Владеть:***

- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа;
- навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством.

**4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**1. ПК - Профессиональные компетенции**

Индекс компетенции ( ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
<b>ПК-1</b>	<p><b><i>Знать:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные технологии предоставления гостиничного продукта;</li> <li>- основные тенденции в области управления качеством, посредством совершенствования средств и методов безопасности гостиничного продукта;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</li> <li>- методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;</li> <li>- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества услуг;</li> <li>- особенности существующих систем управления и обеспечения качества гостиничных услуг, эволюцию и основные этапы развития менеджмента качества и общего менеджмента;</li> <li>- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные технологии для формирования гостиничного продукта.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала;</li> <li>- современными технологиями для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.</li> </ul>
<p><b>ПК-3</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методики определения затрат гостиничного предприятия и предприятий общественного питания.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать и планировать финансово-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия и предприятий общественного питания.</li> <li>- проводить структурный и функциональный анализ качества гостиничных услуг с различными схемами построения с использованием вероятностных методов;</li> <li>- применять существующие методы прогнозирования затрат при оценке качества гостиничных услуг.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и предприятий общественного питания.</li> </ul>
<p><b>ПК-7</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности, в целях управления качеством при работе с потребителем;</li> <li>- состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, предприятий общественного питания, их функции.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности, в работе с потребителем;</li> <li>- составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий и предприятий общественного питания в гостиничном</li> </ul>

	<p>сервисе.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методикой применения современных технологий в гостиничной и ресторанной деятельности.</li> </ul>
<b>ОПК-3</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность гостиниц и предприятий общественного питания.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность гостиниц и предприятий общественного питания.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специальной экономической терминологией, в отношении нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и предприятий общественного питания.</li> </ul>
<b>ПК-9</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные научные принципы и методы управления качеством гостиничном и ресторанном бизнесе;</li> <li>- модель управления качеством в гостинице по методу «петля качества»;</li> <li>- современные методы управления конфликтами в гостиничном и ресторанном бизнесе.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества гостиничных услуг;</li> <li>- применять методы обеспечения заданного качества и надежности на различных этапах;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проектирования системы управления качеством продукции, планирования организации мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии гостиничной индустрии по устранению возникающих дефектов, методами подготовки и реализации управленческих решений, налаживания коммуникаций, мотивации работников, разрешения конфликтов, сбора, обработки и анализа информации.</li> </ul>
<b>ПК-11</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инновационные технологии в управлении качеством в гостиничной и ресторанной деятельности;</li> <li>- новые формы обслуживания потребителей.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внедрять инновационные технологии в управлении качеством в гостиничной и ресторанной деятельности;</li> <li>- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;</li> <li>- использовать навыки обслуживания клиентов, оценивать качество услуги;</li> </ul>

	<p><b>Владеть:</b>  - способностью к разработке инновационных технологий в управлении качеством в гостиничной и ресторанной деятельности;</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						общее количество компетенций
			профессиональные						
			ОПК-3	ПК-1	ПК-3	ПК-7	ПК-9	ПК-11	
Р 1.1	Сущность качества и управление им	11	+	+	+	+	+	+	0,31
Р 1.2	Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе	11	+	+	+	+	+	+	0,31
Р 1.3	Особенности качества гостиничных и ресторанных услуг	12	+	+	+	+	+	+	0,33
Р 1.4	Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий	27	+	+	+	+	+	+	0,75
Р 1.5	Методы контроля качества услуг и продукции	12	+	+	+	+	+	+	0,33
Р 1.6	Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг	12	+	+	+	+	+	+	0,33
Р 1.7	Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	27	+	+	+	+	+	+	0,75
Р 1.8	Планирование качества	10	+	+	+	+	+	+	0,28
Р 1.9	Деятельность государственных организаций в области управления качеством	22	+	+	+	+	+	+	0,61
Итого:		144							4

## 6 Тематическое планирование

### 6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р 1.1	Сущность качества и управление им	1	-	10
Р 1.2	Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе	1	-	10
Р 1.3	Особенности качества гостиничных и ресторанных услуг	-	2	10
Р 1.4	Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий	2	-	25
Р 1.5	Методы контроля качества услуг и продукции	-	2	10
Р 1.6	Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг	-	2	10
Р 1.7	Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	2	-	25
Р 1.8	Планирование качества	-	2	8
Р 1.9	Деятельность государственных организаций в области управления качеством	-	2	20
	<b>Итого:</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>128</b>

### 6.2 Содержание лекционных занятий

#### Тема 1. Сущность качества и управление им.

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

#### Тема 2. Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Понятия технического и функционального качества. Элементы системы менеджмента качества. «Руководство по качеству». Классификация

несоответствий – отклонений качества.

#### **Тема 4. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий.**

Управление качеством услуг. Международный стандарт ИСО 9000. Система Всеобщего Управления Качеством (TQM). Стандарты финансового менеджмента. Стандарты комплексного фирменного стиля сети. Стандарты управления персоналом. Категории стандартов – ГОСТ Р, ОСТ, СТП, СТО. Стандарты качества обслуживания. Модель качества услуги. Показатели качества. Концепция «нейтральных» зон. Формы и методы оценки качества товаров и услуг. Функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.

#### **Тема 7. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса**

Сущность и содержание стандартизации. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации. Объекты, принципы и методы стандартизации. Нормативные документы по стандартизации и виды стандартов.

Гостиничные и ресторанные услуги, их структура. Основные термины и определения, используемые в сфере гостиничных и ресторанных услуг. Требования, предъявляемые к гостиничным и ресторанным услугам. Гостиничные и ресторанные услуги, их стандартизация.

### **6.3 Содержание практических занятий**

#### **Тема 3. Особенности качества гостиничных и ресторанных услуг.**

*Форма занятия: семинарское занятие.*

##### *1. Вопросы для обсуждения (семинар):*

Предоставление потребителю услуг в гостинице и ресторане. Требования по качеству услуг (ГОСТ Р50690-94). Техническое и

функциональное качество. Модель управления качеством обслуживания в гостинице и ресторане. «Петля» качества. Управленческие системы в гостиничном предприятии. Стандарты в гостиничной и ресторанной индустрии. Международные системы категоризации гостиниц и ресторанов.

*2. Решение ситуационных задач.*

### **Тема 5. Методы контроля качества услуг и продукции.**

*Форма занятия: семинарское занятие.*

*1. Вопросы для обсуждения (семинар):*

Методы контроля качества продукции. Классификация и содержание видов контроля качества. Система показателей качества продукции и методы их определения.

*2. Решение ситуационных задач.*

### **Тема 6. Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг.**

*Форма занятия: семинарское занятие.*

*1. Вопросы для обсуждения (семинар):*

Методы оценки качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе. Понятие качества гостиничного и ресторанного обслуживания. Формы и методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг.

*2. Решение ситуационных задач.*

### **Тема 8. Планирование качества.**

*Форма занятия: семинарское занятие.*

*1. Вопросы для обсуждения (семинар):*

Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.

*2. Решение ситуационных задач.*

## **Тема 9. Деятельность государственных организаций в области управления качеством.**

Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

### **6.3.1 Примерный перечень ситуационных задач для практических занятий**

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Как должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

4. Владелец гостиницы принял решение не принимать оплату по кредитным картам за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплату за услуги, забронированные турагентом, производит клиент?

5. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

6. Оплату предоставленных услуг в гостинице производил

непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

7. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Дайте обоснованные ответы: 1) освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? 2) какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

8. Согласно Международной гостиничной конвенции, в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?

9. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, если преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

10. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостю услуги? Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

11. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Комсомольска-на-Амуре. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

12. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 текущих суток по местному времени. Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, например с 00.00 до 12.00 ?

13. Имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?

#### 6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудовая емкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	<b>Р 1.2</b> Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе	24	- тестирование; - рефераты; - эссе; - выступления в ходе семинарских занятий.
		<b>Р 1.4</b> Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий		
		<b>Р 1.7</b> Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса		
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	<b>Р 1.3</b> Особенности качества гостиничных и ресторанных услуг	45	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - эссе; - выступления в ходе семинарских занятий.
		<b>Р 1.5</b> Методы контроля качества услуг и продукции		
		<b>Р 1.6</b> Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг		
		<b>Р 1.8</b> Планирование качества		
		<b>Р 1.9</b> Деятельность государственных организаций в области управления качеством		
С3	Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)	<b>Р 1.1</b> Сущность качества и управление им	30	- проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; - выполнение практических заданий; - выполнение контрольных точек; - рефераты.
		<b>Р 1.2</b> Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе		
		<b>Р 1.3</b> Особенности качества гостиничных и ресторанных услуг		
		<b>Р 1.4</b> Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий		
		<b>Р 1.5</b> Методы контроля качества услуг и продукции		
		<b>Р 1.6</b> Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг		

		<p><b>Р 1.7</b> Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса</p> <p><b>Р 1.8</b> Планирование качества</p> <p><b>Р 1.9</b> Деятельность государственных организаций в области управления качества</p>		
C4	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)	<p><b>Р 1.1</b> Сущность качества и управление им</p> <p><b>Р 1.2</b> Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе</p> <p><b>Р 1.3</b> Особенности качества гостиничных и ресторанных услуг</p> <p><b>Р 1.4</b> Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий</p> <p><b>Р 1.5</b> Методы контроля качества услуг и продукции</p> <p><b>Р 1.6</b> Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг</p> <p><b>Р 1.7</b> Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса</p> <p><b>Р 1.8</b> Планирование качества</p> <p><b>Р 1.9</b> Деятельность государственных организаций в области управления качества</p>	9	- промежуточное тестирование; - подготовка к экзамену.
C5	Прочие виды СРС	<p><b>Р 1.1</b> Сущность качества и управление им</p> <p><b>Р 1.2</b> Содержание и состав системы качества услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе</p> <p><b>Р 1.3</b> Особенности качества гостиничных и ресторанных услуг</p> <p><b>Р 1.4</b> Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий</p> <p><b>Р 1.5</b> Методы контроля качества услуг и продукции</p> <p><b>Р 1.6</b> Организация контроля качества гостиничных и ресторанных услуг</p> <p><b>Р 1.7</b> Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса</p> <p><b>Р 1.8</b> Планирование качества</p> <p><b>Р 1.9</b> Деятельность государственных организаций в области управления качества</p>	20	- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах.
		<b>Итого:</b>	<b>128/ 3,56</b>	

## **7 Фонд оценочных и контрольных средств**

### **7.1 Оценочные средства**

#### **7.1.1 Критерии оценочных средств**

Завершающим этапом изучения дисциплины «Управление качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе» является экзамен.

Критериями успешной сдачи экзамена по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях;
- выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента.

Целью итогового контроля знаний является комплексная оценка качества усвоения студентами теоретических знаний, уровня сформированности умений и навыков при освоении программы дисциплины за семестр. По окончании изучения курса студенты обязаны сдать экзамен в строгом соответствии с учебным планом, а также утвержденной программой. Сроки проведения итогового контроля устанавливаются графиком учебного процесса.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной (письменной) форме. При этом преподавателю на экзамене предоставляется право задавать студенту по программе курса дополнительные вопросы.

Критерии оценки итоговых знаний студента складываются из следующих показателей:

- деловой активности студента в процессе работы на лекциях и семинарских занятиях;
- соблюдением дисциплины студентов в течение учебного семестра;
- качества работы во время изучения дисциплины;
- качества и полноты ответов на экзамене.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, который дал полный развернутый ответ на поставленный вопрос, показал умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.

2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, который дал недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок и коррекции

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который дал не полный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

4. Оценка «не удовлетворительно» выставляется студенту, от которого не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.

### **7.1.2 Темы рефератов/ докладов:**

1. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий.

2. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.

3. Особенности управления качеством в Японии.
4. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
5. Опыт ведущих зарубежных гостинично-ресторанных комплексов в области обеспечения и управления качеством.
6. Управление качеством в гостиничном бизнесе.
7. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 в гостиничном и ресторанном бизнесе.
8. Американские подходы к проблеме качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.
9. Опыт разработки и внедрения систем качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.
10. Мировой опыт управления качеством.
11. Инструменты и методы управления качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе.
12. Экономические аспекты управления качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе.

### **7.1.3 Темы научной работы студентов:**

1. Исследование качества обслуживания в ресторанном бизнесе на примере ресторана.
2. Исследование качества обслуживания в гостиничном комплексе на примере гостиницы.
3. Совершенствование управления системы качества услуг в гостинице.
4. Анализ результативности и эффективности системы качества услуг в гостинице.
5. Управление качеством обслуживания в ресторанном бизнесе.
6. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности предприятий общественного питания.
7. Анализ подходов к управлению качеством в ресторанной и гостиничной деятельности.

8. Анализ теории и практики менеджмента качества за рубежом в ресторанной и гостиничной деятельности.

9. Совершенствование методов контроля качества в ресторанной и гостиничной деятельности.

#### **7.1.4 Темы курсовых работ по дисциплине «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле»**

1. Управление качеством услуг в сфере гостиничного бизнеса
2. Компоненты качества в индустрии гостеприимства.
3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности предприятий общественного питания.
4. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий ресторанного бизнеса.
5. Совершенствование управления системы качества услуг в гостинице.
6. Совершенствование управления системы качества услуг в ресторане.
7. Анализ результативности и эффективности системы качества услуг в гостинице.
8. Управление качеством обслуживания в ресторанном бизнесе.
9. Методики разработки систем качества в гостиничном бизнесе.
10. Управление качеством ресторанных услуг.
11. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий.
12. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.

## **7.2. Контрольно-оценочные средства**

### **7.2.1 Вопросы к итоговому контролю (экзамен)**

1. Определения понятия «Качество» с различных точек зрения.
2. Сущность системно-комплексного подхода к управлению качеством.
3. Сущность понятия «петля качества». Нарисовать схему петли качества.
4. Показатели, оценивающие качество гостиничной и ресторанной деятельности.
5. Понятие и сущность комплексной системы управления качеством.
6. Специфические принципы управления качеством.
7. Сущность и принципы TQM (тотального, или всеобщего управления качеством).
8. Основные направления развития американских, японских и западноевропейских школ по управлению качеством.
9. Сущность международных стандартов ИСО 9000.
10. Реализация идей TQM в международных стандартах ИСО 9000?  
Восемь принципов менеджмента качества.
11. Отличие международных стандартов ИСО 9000 от концепции TQM?
12. Разница традиционного и нового (рыночного) подхода во взаимоотношениях между поставщиком и потребителем при решении проблем качества.
13. Влияние качества на конкурентоспособность.
14. Основные проблемы развития качества в России. Пути их решения?
15. Достоинства и недостатки отечественных систем качества.
16. Способы непрерывного улучшения качества в гостиничном и

ресторанном бизнесе.

17. Понятие и основные направления стандартизации в гостиничном и ресторанном бизнесе.

18. Сертификация в сфере ресторанного и гостиничного бизнеса.

19. Последовательность этапов оценки системы качества (СК) и процедур сертификации СК.

20. Анализ качества обслуживания на основе структурирования функции качества.

21. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.

22. Основные критерии качества обслуживания в гостиничном предприятии.

23. Основные причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами на примере интервальной модели качества.

24. Принципы оценки качества гостиничного обслуживания.

25. Стандартизация, понятие, ее роль в процессе регламентирования деятельности гостиничного и ресторанного предприятия.

26. Методы оценки качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе.

27. Понятие качества гостиничного и ресторанного обслуживания. Формы и методы оценки качества гостиничных и ресторанных услуг.

28. Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования.

29. Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг.

30. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

## 8 Образовательные технологии

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практики) с применением комплексных ситуационных задач.

Для успешного освоения дисциплины сочетаются традиционные и инновационные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения по ООП. Перечень форм организации обучения и методов представлен в таблице.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Грудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P.1	<b>P 1.4</b> Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных и ресторанных предприятий	Проблемная лекция, разбор конкретных ситуаций, работа в команде, семинар – диспут	2
P.1	<b>P 1.7</b> Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	Обучение на основе опыта, метод Case-study	2
Итого:			4 ч.
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

## 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### 9.1 Основная литература:

1. Агарков А.П. Управление качеством: учеб. для бакалавров / А.П. Агарков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 204 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

2. Астафеев В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов-ГОСТов. – М.: Лаборатория Книги, 2012. – 107 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

3. Дунченко Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: учеб. пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В.

Рыбин. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 212 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

4. Мишин В.М. Управление качеством: учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / В.М. Мишин – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 463 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

5. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2013. – 290 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

## **9.2 Дополнительная литература:**

1. Австриевских А.Н. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности: учебник / А.Н. Австриевских, В.М. Кантере, И.В. Сурков, Е.О. Ермолаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Новосибирск: Сиб. Унив. изд-во, 2007. – 268 с.: ил. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

2. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

3. Гостиничный и ресторанный бизнес. Часть 2. Сб. студ. работ / отв. ред. д. э. н., проф. И.А.Куянцев. – М.: Студенческая наука, 2012. – 137 с. – («Вузовская наука в помощь студенту»). – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

4. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 352 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

5. Михеева Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 532 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

6. <http://www.restaurator.ru> - на сайте представлена полная информация о ресторанах и кафе, меню.

7. <http://www.biblioclub.ru> - Университетская библиотека.

## **10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством в гостиничном и ресторанном бизнесе», учебники, раздаточный материал, наглядные пособия, учебные задания для проведения практических работ.