

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и сервиса

Кафедра маркетинга, сервиса и туризма

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по изучению дисциплины

«Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства»

для студентов всех форм обучения

направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело

магистерская программа Гостиничная деятельность

Майкоп, 2018 г.

Печатается по решению НМС направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель: доцент, канд. экон. наук Калашникова С.В.

Рецензент: доцент, канд. экон. наук Кумпилова А.Р.

Методические указания по изучению дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность – Составитель: Калашникова С.В. – Майкоп, ФГБОУ ВО «МГТУ», 2018. – 38с.

Методические указания составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело и учебным планом ФГБОУ ВО «МГТУ».

Издание включает перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, данные о трудоемкости дисциплины, краткое содержание разделов курса, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, информацию об учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины, методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи учебной дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины	5
5. Структура и содержание дисциплины	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	18
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	19
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	30
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	31
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	37
11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	37

Целью изучения учебной дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» 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 в структуре ОПОП по направлению подготовки

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 и является дисциплиной по выбору.

Курс «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» основан на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Теория и методология социально-экономических исследований в гостиничной деятельности», «Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности», «Управление персоналом гостиничного предприятия», «Стратегия развития предприятия гостиничного хозяйства», «Финансово-экономическая деятельность предприятия индустрии гостеприимства», «История развития индустрии гостеприимства» и др.

Дисциплина «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства» является предшествующей для следующих дисциплин: «Антикризисное управление гостиничного предприятия», «Современные тенденции развития индустрии гостеприимства», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства», «Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства» и др.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

- ПК-4 - готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и

других средств размещения, обслуживания потребителей;

5

ПК-14 – способность разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности;

ПК-16 - готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- современные системы менеджмента качества (ПК-4);
- основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе (ПК-4);

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (ПК-14);

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы в решении задач повышения качества гостиничных услуг (ПК-16);

- производственные стандарты работы различных служб гостиницы (ПК-14);

- нормативно-правовую базу обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации (ПК-14);

- информационную базу для анализа проблем качества услуг организаций сферы гостеприимства (ПК-4);

- организацию работы и стандартизацию качества услуг организаций сферы гостеприимства (ПК-14);

- ключевые инструменты в создании качественного гостиничного продукта (ПК-4);

- типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд (ПК-16);

уметь:

- оценивать конкурентоспособность организаций сферы гостеприимства (ПК-14);

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством (ПК-14);

- находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных (ПК-16);

- разрабатывать стратегию организации в области управления качеством (ПК-16);

владеть:

- методами оценки качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства (ПК-4);

- навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей» (ПК-14);

- способами внедрения системы качества в работу организаций сферы гостеприимства (ПК-16).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		2		
Контактные часы (всего)	33,35/0,93	33,35/0,93		
В том числе:				
Лекции (Л)	11/0,31	11/0,31		
Практические занятия (ПЗ)	22/0,61	22/0,61		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		

Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01	0,35/0,01		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	75/2,08	75/2,08		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	-	-		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта	25/0,69	25/0,69		
2. Обсуждение докладов	25/0,69	25/0,69		
3. Подготовка ответов на вопросы	25/0,69	25/0,69		
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)	35,65/0,99	35,65/0,99		
Форма промежуточной аттестации:	Экзамен	Экзамен		
Общая трудоемкость	144/4	144/4		

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.
Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		3		
Контактные часы (всего)	6,35/0,18	6,35/0,18		
В том числе:				
Лекции (Л)	2/0,05	2/0,05		
Практические занятия (ПЗ)	4/0,11	4/0,11		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01	0,35/0,01		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	129/3,58	129/3,58		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	-	-		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта	43/1,19	43/1,19		
2. Обсуждение докладов	43/1,19	43/1,19		
3. Подготовка ответов на вопросы	43/1,19	43/1,19		
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)	8,65/0,24	8,65/0,24		
Форма промежуточной аттестации:	Экзамен	Экзамен		
Общая трудоемкость	144/4	144/4		

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	пред ля семи	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и	Формы текущего
-------	-------------------	--------------------	---	----------------

			трудоемкость (в часах)					контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль		СР
2 семестр									
1.	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	1-2	2	4				12,5	Блиц-опрос Обсуждение докладов
2.	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	3-4	2	4				12,5	Блиц-опрос Обсуждение докладов
3.	Тема 3. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	5-6	2	4				12,5	Блиц-опрос Обсуждение докладов
4.	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	7-8	2	4				12,5	Блиц-опрос Обсуждение докладов
5.	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	9-10	2	4				12,5	Блиц-опрос Обсуждение докладов
6.	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	11	1	2				12,5	Блиц-опрос Обсуждение докладов
7.	Промежуточная аттестация				0,35				Экзамен
8.	Итого за семестр:		11	22	0,35	-	35,65	75	-

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)				
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль
3 семестр						

1.	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	2	2				21,5
2.	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.		2				21,5
3.	Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.						21,5
4.	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.						21,5
5.	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.						21,5
6.	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.						21,5
7.	Промежуточная аттестация: экзамен			0,35			
8.	Итого за семестр:	2	4	0,35	-	8,65	129

5.3. Содержание разделов дисциплины «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства», образовательные технологии
Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
1.	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	2/0,05	2/0,05	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	ПК-4 ПК-14 ПК-16	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

				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.			
2.	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05		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	ПК-4 ПК-14 ПК-16	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

				<p>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</p>
--	--	--	--	---

--	--	--

			гостиничного продукта. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице. Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя. Техническое и функциональное качество			
3.	Тема 3. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05	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 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.	ПК-4 ПК-14 ПК-16	Знать: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; нормативно-правовую базу обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации. 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

				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».			
4.	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05		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	ПК-4 ПК-14 ПК-16	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 управления качеством. Владеть: методами оценки качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Лекция

				<p>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>			
5.	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05		<p>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</p>	<p>ПК-4 ПК-14 ПК-16</p>	<p>Знать: цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы в решении задач повышения качества гостиничных услуг. Уметь: находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся</p>	Лекция

				поведением клиента во время оказания услуги). Задача метода – выявление критических событий, вызвавших неудовлетворенность клиентов качеством услуг.		данных. Владеть: методами оценки качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	
6.	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	1/0,03		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 deck). 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	ПК-4 ПК-14 ПК-16	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

				<p>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 помещений и территорий. 17. Служба прачечной и химчистки 18. Оздоровительный центр.</p>			
7.	Итого	11/0,31	2/0,05	-	-	-	-

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
2 семестр ОФО/ 3 семестр ЗФО				
1.	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	Основные понятия и определения управления качеством.	2/0,05	2/0,05
2.	Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	Качество услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05	2/0,05
3.	Тема 3. Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Нормативно- правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05	
4.	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05	
5.	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	2/0,05	
6.	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	1/0,03	
7.	Итого за семестр		11/0,31	4/0,11

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)
Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.7. Самостоятельная работа студентов
Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
2 семестр ОФО/ 3 семестр ЗФО					
1.	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	1-2	12,5/0,35	21,5/0,6
2.	Тема 2. Качество услуг	Составление плана-	3-4	12,5/0,35	21,5/0,6

	организаций сферы гостеприимства.	конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы			
3.	Тема 3. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	5- 6	12,5/0,35	21,5/0,6
4.	Тема 4. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	7-8	12,5/0,35	21,5/0,6
5.	Тема 5. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	9-10	12,5/0,35	21,5/0,6
6.	Тема 6. Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	11	12,5/0,35	21,5/0,6
7.	Итого за семестр:	-	-	75/2,08	129/3,58

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

6.1. Литература для самостоятельной работы

1. 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» - Режим доступа: [2http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415066](http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415066)

2. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2018. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054>

3. 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» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925846>

4. 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» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51864>

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.

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.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства»

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

7.1.1. Для очной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
ПК-4 - готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей	
1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства
2	Экологизация и безопасность гостиничного предприятия
2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
3	Технология формирования и продвижения гостиничного продукта
3,4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы
ПК-14 – способность разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности	
1	Профессиональный иностранный язык
1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2	Национальные и международные системы гостиничного хозяйства
2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства
2	Экологизация и безопасность гостиничного предприятия
2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
3	Инновационные технологии в сфере гостеприимства
3	Экономика специализированных средств размещения
3,4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы

4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы
ПК-16 - готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	
2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства
2	Экологизация и безопасность гостиничного предприятия
3	Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг
3	Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3,4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы

7.1.2. Для заочной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
ПК-4 - готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей	
1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2	Технология формирования и продвижения гостиничного продукта
2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства
2	Экологизация и безопасность гостиничного предприятия
2,2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы
ПК-14 – способность разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности	
1	Национальные и международные системы гостиничного хозяйства
1	Профессиональный иностранный язык
1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2	Инновационные технологии в сфере гостеприимства
2	Система управления качеством услуг организаций

	сферы гостеприимства
2	Экологизация и безопасность гостиничного предприятия
2	Экономика специализированных средств размещения
2,2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы
ПК-16 - готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	
2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства
2	Экологизация и безопасность гостиничного предприятия
2	Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг
2	Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
2,2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы

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	
ПК-4 - готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей					
Знать: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен
Уметь: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПК-14 – способность разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности					

Знать: основные стандарты гостиничной деятельности; особенности процесса стандартизации гостиничной деятельности; подходы и требования к разработке и внедрению стандартов гостиничной деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен
Уметь: разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности; разрабатывать и внедрять стандарты производственно-технологической деятельности служб питания в гостинице.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками разработки и внедрения стандартов гостиничной деятельности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПК-16 - готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения					
Знать: основные системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения, принципы организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; требования системы классификации гостиниц и других средств размещения.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Доклад, конспект, экзамен
Уметь: организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками организации работ	Частичное владение	Несистематическое	В систематическом	Успешное и	

по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.	навыками
---	----------

применение навыков	применении навыков допускаются пробелы	систематическое применение навыков	
--------------------	--	--	--

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, квалитетрию.

27

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: 1) национальный; 2) политический; 3) технический; 4) 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 гостинице.
27. Общие требования по качеству услуг – ГОСТ Р50690 – 94 (п.4.3).
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 (статья 7).
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 90004-2-94 «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. Используются информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Используются 1-2 профессиональных термина. Используются 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

8.1. Основная литература

1. 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» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415066>

2. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2018. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054>

8.2. Дополнительная литература

1. 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» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925846>

2. 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» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51864>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Всероссийская организация качества [Электронный ресурс]: Режим доступа: - <http://www.ckovok.ru/>

2. Комплексный и обзорный сайт журнала «Стандарты и качество» и его приложений [Электронный ресурс]: Режим доступа: - <http://ria-stk.ru/>

3. Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.qualitydigest.com/>

4. Сайт Всероссийского НИИ стандартизации [Электронный ресурс]: Режим доступа: режим доступа свободный - <http://www.vniis.ru/>

5. Сайт органа по сертификации [Электронный ресурс]: Режим доступа: - <http://ros-test.ru/>

6. Сайт Центра сертификации ИСО [Электронный ресурс]: Режим доступа: - <http://www.iso-centr.ru/>

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. 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) 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>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПК-4 ПК-14 ПК-16</p>
<p>Тема 2. Качество услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Качество услуг в сфере индустрии</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала,</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки,</p>	<p>ПК-4 ПК-14 ПК-16</p>

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: 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 гостинице. Общие требования по качеству услуг – ГОСТ Р50690 – 94 (п.4.3). Требования к условиям обслуживания: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала;

навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков

<p>формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>учебники, учебные пособия</p>	
---	----------------------------------	--

<p>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>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 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</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>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПК-4 ПК-14 ПК-16</p>

<p>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</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>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПК-4 ПК-14 ПК-16</p>

9001:2008. Справедливая оценка и мотивация труда.				
<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>	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПК-4 ПК-14 ПК-16
<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, 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</p>	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	ПК-4 ПК-14 ПК-16

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 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)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader	Бесплатно, бессрочный
К-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

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

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

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

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

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
Специальные помещения		
Учебные аудитории для	Переносное мультимедий-	1. Операционная система

<p>проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>ное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>«Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»