

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Управление качеством в сфере гостеприимства рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2024_834.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 7
аудиторные занятия	44	
самостоятельная работа	63,1	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя		15 5/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	46,15	46,15	46,15	46,15
Сам. работа	63,1	63,1	63,1	63,1
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством в сфере гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 11.04.2024 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование и развитие у студентов систематизированных знаний, умений и навыков по управлению качеством в сфере гостеприимства.
1.2	<i>Задачи:</i> - ознакомление студентов с сущностью и особенностями управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства, формами и методами работы по управлению качеством; - ознакомление студентов с содержанием и особенностями систем управления качеством услуг и обслуживания, используемыми в сфере гостеприимства; - формирование практических умений и навыков по разработке, внедрению и обеспечению функционирования системы менеджмента качества на предприятиях сферы гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.07
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологическая практика
2.1.2	Формирование гостиничного продукта
2.1.3	Маркетинг организации сферы гостеприимства и общественного питания
2.1.4	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Стратегический менеджмент в сфере гостеприимства
2.2.4	Организационно-управленческая практика
2.2.5	Конкурентоспособность организации сферы гостеприимства
2.2.6	Классификация гостиниц и иных средств размещения

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2: Применяет нормативные правовые акты, реализует нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом	
ИД-1.ПК-2: Осуществляет поиск и подбор необходимой правовой документации по управлению гостиничным бизнесом	
Знает: российскую и международную нормативно-правовую базу в управлении качеством в сфере гостеприимства Умеет: осуществлять поиск нормативно-правовой документации и обоснованно её применять при управлении качеством в сфере гостеприимства Владеет: навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями при управлении качеством в сфере гостеприимства	
ИД-2.ПК-2: Применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права в управлении гостиничным бизнесом	
Знает: российскую и международную нормативно-правовую базу в управлении качеством в сфере гостеприимства Умеет: применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права в управлении качеством в сфере гостеприимства Владеет: применения законодательства Российской Федерации, а также норм международного права в управлении качеством в сфере гостеприимства	
ПК-3: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-2.ПК-3: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знает: инструменты и методы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства, методы оценки качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства Умеет: применять современные методы и технологии в управлении качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства Владеет: современными методами и технологиями в управлении качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства	
ПК-4: Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	

ИД-2.ПК-4: Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения
Знает: инструменты и методы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства, методы оценки качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства
Умеет: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания для обеспечения качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства
Владеет: разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания для обеспечения качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства
ИД-3.ПК-4: Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения
Знает: инструменты и методы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства, методы оценки качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства
Умеет: обеспечивать контроль за выполнением сотрудниками требований к обеспечению качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством						
1.1	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Актуальность проблемы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства. Основные понятия и определения в области качества. Многоаспектность качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства. Основные понятия и определения в области управления качеством. Характеристика объектов управления качеством в сфере гостеприимства. Система обслуживания в сфере гостеприимства. Развитие требований к качеству в сфере гостеприимства. /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством Образовательные технологии: дискуссия 1. Проведение дискуссии на тему: «Актуальность проблемы качества для сферы гостеприимства» /Пр/	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия (обсуждение), тест, вопросы для подготовки к экзамену

1.3	<p>Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством е</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Роль государственного регулирования в повышении качества услуг в Российской Федерации. Особенности услуг в сфере гостеприимства как объекта управления качеством. - Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства. <p>Подготовка конспекта по одному из изученных вопросов.</p> <p>Формы отчетности: конспект, тест в системе Moodle. /Ср/</p>	7	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Дискуссия (обсуждение), конспект, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 2. Тема 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в сфере гостеприимства						
2.1	<p>Тема 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в сфере гостеприимства</p> <p>Интерактивная лекция (проблемная лекция)</p> <p>Правовая защита прав потребителей гостиничных услуг. 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. Требования к качеству услуг и обслуживания в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Требования к качеству услуг и обслуживания в соответствии с Положением о классификации гостиниц. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. ГОСТ 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

2.2	<p>Тема 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в сфере гостеприимства</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия</p> <p>1. Решение ситуационных задач с применением Правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Обсуждение результатов.</p> <p>2. Решение ситуационных задач с применением правовой базы по защите прав потребителей. Обсуждение результатов. /Пр/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
2.3	<p>Тема 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в сфере гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию, текущему контролю (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <p>Требования к качеству услуг и обслуживания в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Требования к качеству услуг и обслуживания в соответствии с Положением о классификации гостиниц. Требования к качеству услуг и обслуживания в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей".</p> <p>Подготовка доклада с презентацией по одному из изученных вопросов.</p> <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, тест. /Ср/</p>	7	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Ситуационные задачи, доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 3. Тема 3. Особенности качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства						

3.1	<p>Тема 3. Особенности качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Интерактивная лекция (проблемная лекция)</p> <p>Особенности качества услуг в гостинице. Общие требования к качеству услуг. Требования к условиям обслуживания: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность. Модели восприятия качества обслуживания в гостинице. Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя. Техническое и функциональное качество услуг и обслуживания. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания. Понятие комфортности. Элементы комфорта: информационный; экономический; эстетический; бытовой; психологический. Условия создания качественного сервиса на гостиничном предприятии. /Лек/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Особенности качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия, письменная работа</p> <p>1. Решение ситуационных задач по теме. Обсуждение результатов.</p> <p>2. Выполнение практических заданий. Обсуждение результатов. /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Ситуационные задачи, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
3.3	<p>Тема 3. Особенности качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию, текущему контролю (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы: Модели восприятия качества обслуживания в гостинице. Качество как свойства и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя. Техническое и функциональное качество услуг и обслуживания. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания.</p> <p>Подготовка доклада с презентацией по одному из изученных вопросов.</p> <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, тест. /Ср/</p>	7	10	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Ситуационные задачи, доклад, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену

	Раздел 4. Тема 4. Инструменты и методы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства						
4.1	Тема 4. Инструменты и методы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства Лекция с применением в MS Power Point Сущность и цели управления качеством услуг и обслуживания. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг и обслуживания. Политика гостиничного предприятия в области качества. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг и обслуживания в гостинице. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в гостинице. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством. Инструменты управления (планирования) качеством. Статистические методы планирования и управления качеством. /Лек/	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	Тема 4. Инструменты и методы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства Образовательные технологии: решение ситуационных задач, дискуссия, письменная работа, тест 1. Решение ситуационных задач с применением статистических методов планирования и управления качеством. Обсуждение результатов. 2. Решение ситуационных задач по характеристике и анализу затрат, связанных с обеспечением качества услуг в туризме. Обсуждение результатов. 3. Выполнение практического задания. Обсуждение результатов. 4. Текущий контроль 1 (решение теста) /Пр/	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Ситуационные задачи, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
4.3	Тема 4. Инструменты и методы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы). 2. Выполнение практических заданий. Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, письменная работа /Ср/	7	8,1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Ситуационные задачи, доклад, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 5. Тема 5. Оценка качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства						

5.1	<p>Тема 5. Оценка качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Показатели качества услуг и качества обслуживания в туризме. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в туризме. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Методика SURVQUAL.</p> <p>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).</p> <p>/Лек/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	<p>Тема 5. Оценка качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Образовательные технологии: решение практических и ситуационных задач, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Решение практических задач по оценке уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания, обсуждение результатов.</p> <p>2. Решение ситуационных задач. /Пр/</p>	7	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические и ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
5.3	<p>Тема 5. Оценка качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2. Решение практических и ситуационных задач.</p> <p>Формы отчетности: письменная работа (решение практических и ситуационных задач), тест. /Ср/</p>	7	9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические и ситуационные задачи, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 6. Тема 6. Система управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства						

6.1	<p>Тема 6. Система управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Концепция Всеобщего менеджмента качества TQM. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Модель системы менеджмента качества на основе цикла Деминга. Модели системы менеджмента качества, реализованные в международных премиях по качеству. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.</p> <p>/Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Система управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение доклада, дискуссия, выполнение практического задания.</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение практических заданий. 2. Обсуждение результатов самостоятельной работы по выполнению практического задания. <p>/Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, доклад, вопросы для подготовки к экзамену
6.3	<p>Тема 6. Система управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы). 2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы: <ul style="list-style-type: none"> - Концепция управления качеством «Шесть сигм». - Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен. - Особенности применения стандартов ХАССП в индустрии гостеприимства. <p>Подготовка доклада с презентацией по одному из изученных вопросов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Выполнение практического задания: Разработайте программу повышения качества обслуживания в гостинице на основе концепции "кайдзен" или концепции "Шесть сигм". <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, письменная работа. /Ср/</p>	7	9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, доклад, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 7. Тема 7. Создание и внедрение систем менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства						

7.1	<p>Тема 7. Создание и внедрение систем менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства</p> <p>Лекция с применением в MS Power Point</p> <p>Цели, функции и структура систем менеджмента качества. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Элементы систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества на туристских предприятиях. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества на туристских предприятиях. Процесс сертификации систем менеджмента качества туристских предприятий. /Лек/</p>	7	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	<p>Тема 7. Создание и внедрение систем менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства</p> <p>Образовательные технологии: деловая игра, дискуссия, тест</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Деловая игра "Создание системы менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства", обсуждение результатов игры.</p> <p>2. Текущий контроль 2 (решение теста) /Пр/</p>	7	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Деловая игра, эссе, тест, вопросы для подготовки к экзамену
7.3	<p>Тема 7. Создание и внедрение систем менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к деловой игре и текущему контролю (самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, выполнение практических заданий подготовительного этапа деловой игры).</p> <p>2. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по следующим вопросам темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проблемы внедрения системы менеджмента качества на гостиничном предприятии. - Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на гостиничном предприятии. <p>Подготовка эссе по одному из изученных вопросов.</p> <p>Формы отчетности: эссе, выполнение регламента деловой игры, тест /Ср/</p>	7	9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Деловая игра, эссе, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 8. Консультации							
8.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	0,9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4		0	
Раздел 9. Промежуточная аттестация (экзамен)							

9.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	7	34,75	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4		0	
9.2	Контроль СР /КСРАтт/	7	0,25	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4		0	
9.3	Контактная работа /КонсЭк/	7	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-2.ПК-3 ИД-2.ПК-4 ИД-3.ПК-4		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Управление качеством в сфере гостеприимства».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), тестов, практических заданий, тем докладов, ситуационных задач, практических задач, деловой игры, вопросов для подготовки к экзамену

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля

1. Продолжите определение: качество услуги – это...

- а) совокупность внутренних характеристик услуги,
- б) объективные характеристики услуги,
- в) субъективное восприятие услуги,
- г) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- а) нет,
- б) да,
- в) зависит от вкуса потребителя,
- г) зависит от вида услуги.

3. Тождественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- а) нет,
- б) да,
- в) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
- г) да, при условии качественного обслуживания.

4. Конкурентоспособность услуг – это:

- а) сравнение одной услуги с другой, четко привязанной к рынку и времени продаж
- б) способность услуги превосходить другие услуги
- в) возможность сбыта услуг на данном рынке
- г) результат хозяйственной деятельности, финансовых результатов и платежеспособности, эффективности производственной деятельности

5. К характеристикам гостиничных услуг относятся:

- а) неосязаемость;
- б) долговечность;
- в) несохраняемость;
- г) чувствительность;
- д) непостоянство.

6. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся

- а) взаимоотношения в коллективе
- б) плановость и ритмичность работы
- в) состояние испытательного оборудования
- г) величина заработной платы
- д) все ответы верные
- е) нет правильного ответа

7. К социальным факторам, влияющим на качество продукции

- а) организация работ с поставщиками
- б) качество исходных материалов, сырья, комплектующих
- в) система морального стимулирования

- г) соотношения между качеством, ценой и себестоимостью продукции
д) все ответы верные
е) нет правильного ответа
8. К техническим факторам, влияющим на качество продукции, относятся
а) премирование за высококачественный труд
б) состояние технической документации
в) подбор, расстановка и перемещение кадров
г) техническое обслуживание оборудования, оснастки
д) все ответы верные
е) нет правильного ответа
9. К организационным факторам, влияющим на качество продукции, относятся
а) удержания за брак
б) качество технологического оборудования, оснастки, инструмента
в) обеспеченность материалами, сырьем
г) организация учебы
д) все ответы верные
е) нет правильного ответа
10. Затраты на качество – это ...
а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя
б) затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции
в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством
г) компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию
11. Система «кайдзен» ...
а) свойственна только японскому стилю управления и никак не связана с инновациями
б) это то же самое, что и инновация
в) означает постепенное совершенствование
г) означает что инновация – это значительное преобразование

Примерные тесты для текущего контроля 1

1. Качество продукции – это:
а) главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
б) степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.
2. Конкурентоспособность продукции – это:
а) совокупность свойств продукции, которые соответствуют требованиям стандартов;
б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее соответствие функциональному назначению.
3. Система обеспечения качества – это:
а) совокупность мероприятий по обеспечению качества, управлению качеством, улучшению качества;
б) совокупность мероприятий по повышению технического уровня продукции;
в) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством;
г) стандартизированный или выбранный набор требований к качеству продукции, объединенный с целью удовлетворения потребностей потребителя.
4. Улучшение качества – это:
а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.
5. Управление качеством в туристской индустрии - это...
а) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, совершенствования элементов производства и системы качества;
б) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий в области качества;
в) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий в области оценки и контроля качества;
г) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий по оценке уровня знаний и квалификации персонала службы качества.
6. Обеспечение качества – это:
а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;

- в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
- г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.
7. В соответствии с контрольной картой технологический процесс удовлетворителен, если результаты контроля ...
- а) не приближаются к границам допустимых значений
- б) остаются вне пределов допустимых значений
- в) не выходят за границы допустимых значений
- г) находятся ниже границы допустимых значений
8. Автором концепции тотального (всеобщего) контроля качества считают:
- а) Тейлора;
- б) Фейгенбаума;
- в) Джурана;
- г) Деминга;
- д) Исикаву.
9. Политика в области качества – это:
- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- б) комплекс взаимосвязанных действий по достижению потенциала в области качества;
- в) особый подход к управлению качеством, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха;
- г) основные мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции.
10. В основе системы всеобщего управления качеством лежит цикл:
- а) Фейгенбаума;
- б) Джурана;
- в) Исикава;
- г) Деминга;
- д) Кросби.
11. Модель системы управления качеством, в которой указаны специальные функции управления предприятием – это:
- а) Выберите один ответ:
- б) модель А. Фейгенбаума
- в) модель Э. Деминга
- г) модель Эттингера-Ситтига
- д) модель Д. Джурана
12. Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием всем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла.
- а) планирование, реализация (выполнение), контроль (проверка), корректировка
- б) управление, реализация (выполнение), контроль (проверка), корректировка
- в) обеспечение, управление, улучшение, мониторинг
- г) планирование, обеспечение, управление, улучшение
13. Что представляет собой «Индекс удовлетворенности клиентов» в системе управления качеством?
- а) показатель прибыли
- б) количество сотрудников в компании
- в) оценка удовлетворенности потребителей продукции или услуг
- г) объем производства за год
14. Согласно типологии элементов обслуживания Кедотга-Терджена, к элементам, приносящим разочарование, не относится:
- а) безопасность проживания;
- б) неудачно организованная стоянка для машин;
- в) позднее время начала работы газетного киоска;
- г) переполненные урны в холле;
- д) отказ от принятия оплаты по кредитным картам;
- е) слишком низко расположенные окна первого этажа гостиницы.
15. Согласно типологии элементов обслуживания Кедотга-Терджена, к нейтральным элементам может относиться:
- а) культура персонала;
- б) живая музыка в холле;
- в) цветы и конфеты в номере бесплатно;
- г) здоровая пища;
- д) цвет униформы персонала;
- е) удобная автостоянка.
16. Оценка Американского индекса удовлетворенности потребителей проводится путем:
- а) письменного анкетирования;
- б) опроса на улицах;
- в) опроса по почте;
- г) опроса в небольших группах;
- д) телефонного опроса;
- е) всеми вышеперечисленными способами.

Критерии оценки:

«отлично» 26-28 балла, повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены

правильно.

«хорошо» 22-26 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно.

«удовлетворительно», 18-22 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично.

«неудовлетворительно», 0-17 балла, уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов, практические задания не решены.

Примерные тесты для текущего контроля 2

1. Дайте понятие показателю качества услуги

- а) показатель качества услуги количественно характеризует возможность услуги удовлетворить те или иные потребности,
- б) это оценка со стороны потребителя,
- в) это качественная характеристика,
- г) все определения верные.

2. Относится ли к показателям качества услуги профессиональная подготовка персонала?

- а) да,
- б) нет,
- в) да, в зависимости от должности персонала,
- г) да, в зависимости от категории гостиницы.

3. Выберите показатели качества гостиничных услуг

- а) показатели назначения,
- б) показатели безопасности и надежности,
- в) показатели профессионального уровня персонала,
- г) все ответы верные.

4. Относится ли к показателям качества услуг хостелов показатель «расстояние от верхней кровати (при двухъярусном расположении) до потолка должно быть не менее 75 см»?

- а) да,
- б) нет,
- в) зависит от целевой аудитории,
- г) зависит от инфраструктуры хостела.

5. Относится ли к показателям качества гостиничных услуг время ожидания гостей в очереди во время регистрации?

- а) да,
- б) нет,
- в) зависит от целевой аудитории,
- г) зависит от категории гостиницы.

6. Назовите показатель, относящийся к группе «показатели применения и совместимости услуг» в бизнес-отеле

- а) возможность оказания оздоровительных услуг,
- б) возможность оказания услуг для проведения переговоров и акустика зала,
- в) возможность оказания фитнес-услуг,
- г) нет правильных ответов.

7. Дайте понятие показателям совместимости гостиничных услуг

- а) пригодность гостиничной услуги к совместному, не вызывающему нежелательных взаимодействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований,
- б) совместимость с показателями безопасности в гостинице,
- в) такого показателя нет,
- г) количество дополнительных услуг и совместимость их между собой.

8. Основным стандартом, с помощью которого создается система менеджмента качества в организации, является:

- а) МС ИСО 9000:2005
- б) МС ИСО 9003:2005
- в) МС ИСО 9001:2015
- г) МС ИСО 9004:2015

9. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» в стандарте МС ИСО 9001:2015 означает:

- а) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей
- б) что организация должна выпускать современную эффективную, востребованную потребителем продукцию
- в) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции
- г) руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в оценку потребителей

10. Принцип «Лидерство» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:

- а) руководство организации должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение общих целей организации
- б) руководство обеспечивает единство цели и направления деятельности организации и создает условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества
- в) руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации, в том числе и в области качества
- г) на предприятии должно быть умелое руководство

11. Принцип «Менеджмент взаимоотношений» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:

- а) для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами - такими, как поставщики
- б) взаимоотношения с соответствующими заинтересованными сторонами - такими, как поставщики, повышают способность обеих сторон создавать ценность
- в) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию

г) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
 12. Гостиничное предприятие приняло решение о разработке и внедрении системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО 9001. На первом этапе процесса внедрения системы менеджмента качества, необходимо разработать политику в области качества, которая представляет собой:

- а) описание основных направлений и целей организации в области качества, официально сформулированных высшим руководством
- б) описание основных мероприятий, предпринимаемых в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции
- в) документ, определяющий цели и характеристики различных видов деятельности, влияющих на качество
- г) документ, содержащий общие руководящие положения по ориентации предприятия в области решения проблем качества

13. Применение стандартов ИСО 9000 в Российской Федерации является:

- а) добровольным
- б) обязательным

14. Система ХАССП была впервые разработана

- а) в России в 1980 году
- б) в Европе в 1970 году
- в) в США в 1960 году
- г) в США в 2000 году

11. Стандарт ИСО 9004...

- а) содержит руководящие направления по повышению эффективности систем качества на предприятии;
- б) используется в контрактных ситуациях в качестве модели для разработки системы менеджмента качества на предприятии
- в) содержит определения и термины в области качества, основные положения системы менеджмента качества
- г) носит методический характер и применяется непосредственно для разработки системы качества

Критерии оценки:

«отлично» 26-28 балла, повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены правильно.

«хорошо» 22-26 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно.

«удовлетворительно», 18-22 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично.

«неудовлетворительно», 0-17 балла, уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов, практические задания не решены.

Примерные практические задания

Практическое задание 1. (2 балла) Опишите, используя технологию процессного подхода, один из бизнес-процессов конкретного гостиничного предприятия.

Практическое задание 2. (2 балла) Разработайте программу повышения качества обслуживания в гостинице (турбазе, хостеле и др.) (по выбору) на основе концепции «кайдзен» или концепции «Шесть сигм».

Практическое задание 3. (2 балла) Проведите анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000. Постройте схему, отражающую структуру семейства стандартов МС ИСО 9000 и их изменение. Также схематично изобразите назначение

стандартов и их роль в управлении качеством услуг в сфере обслуживания.

Практическое задание 4. (3,5 балла) Разработайте схему процесса оказания услуг в турагентстве на основе положений процессного подхода к управлению качеством.

Практическое задание 5. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логические схемы «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии» на основе МС ИСО 9000, а также разработайте структурно-логическую схему

«Процедура разработки документов системы менеджмента качества на предприятии» в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.

Практическое задание 6. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логическую схему «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».

Практическое задание 7. (2 балла) Разработке политики по качеству для различных видов гостиничного предприятия.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100%), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90%), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Примерные ситуационные задачи

Ситуационная задача 1. (2,5 балла) Построить диаграмму Исикава на тему (по выбору): «Хорошее обслуживание в гостинице», «Качество работы горничной в гостинице», «Качество услуг бани в гостинице», «Снижение заинтересованности

персонала туристского комплекса в качественном выполнении своей работы».

Ситуационная задача 2. (2 балла) С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений. В результате проведенного «мозгового штурма» сотрудников гостиницы были выявлены причины возникновения данной проблемы. Среди этих причин были названы:

- отсутствие командной работы;
- отсутствие стратегии реализации нововведений;
- отсутствие системного подхода к управлению персоналом;
- текучесть кадров;
- конфликтность в отношениях;
- противоречие между неформальным лидером и администратором;
- слабая система мотивации работников;
- отрицательный социально-психологический климат;
- нет постоянно действующей программы обучения по качеству;
- наличие неформальных групп, противодействующих формальным;
- психологическая несовместимость персонала;
- каждый сам за себя.

Ситуационная задача 2 (2 балла). Оцените качество услуг гостиницы, используя шкалу SERVQUAL. Базовый вариант шкалы SERVQUAL включает 21 фактор восприятия и ряд факторов ожидания, отображающих пять показателей качества: осязаемые характеристики; надежность; отзывчивость, скорость реакции; уверенность и сопереживание. Результаты опросов потребителей гостиничных услуг представлены ниже:

Отличная организация, оснащена современным оборудованием - 6 баллов

Отличная организация располагает штатом служащих, которые всегда готовы уделить персональное внимание посетителям - 5 баллов

Помещения в отличной организации всегда выглядят привлекательно - 5 баллов

Служащие отличной организации отличаются безупречным внешним видом - 5 баллов

Служащие отличной организации с пониманием относятся к индивидуальным потребностям своих клиентов - 5 баллов

Если отличная организация обещает выполнить что либо к определенному сроку, она непременно сдержит свое обещание - 4 баллов

Информационные материалы, используемые отличной организацией в сервисном процессе, имеют привлекательный внешний вид - 6 баллов

Служащие отличной организации всегда точно информируют клиентов о точном времени предоставления услуги - 6 баллов

Если у клиентов возникают какие либо проблемы, служащие отличной организации проявляют искреннюю заинтересованность в их решении - 4 баллов

Служащие отличной организации обеспечивают незамедлительное и четкое обслуживание клиента - 5 баллов

Отличная организация предоставляет безупречное обслуживание с первого раза - 5 баллов

Служащие всегда готовы оказать помощь своим клиентам - 4 баллов

Отличная организация решит любую задачу, связанную с предоставлением любой из своих услуг, в обещанное время - 5 баллов

Отличная организация гарантирует безошибочность всей своей документации - 4 баллов

Клиенты отличной организации уверены в безопасности всех операций своей организации - 6 баллов

В отличной организации каждому посетителю индивидуально уделяется внимание - 5 баллов

Служащие никогда не бывают слишком заняты, чтобы не отреагировать на запрос или просьбу клиента - 5 баллов

Служащие организации абсолютно компетентны и могут ответить на любой вопрос клиента - 6 баллов

Поведение служащих внушает клиентам уверенность - 5 баллов

Служащие организации неизменно вежливы по отношению к клиентам - 5 баллов

Часы работы отличной организации удобны для клиентов - 4 баллов

Критерии оценки:

«отлично» (91-100%), повышенный уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения.

«хорошо» (75-90%), пороговый уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.

«удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень

Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы.

«неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован

Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

Деловая игра

Деловая игра «Создание системы менеджмента качества на гостиничном предприятии»

Цель деловой игры: формирование у магистрантов навыков по разработке и внедрению системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО 9000.

При проведении деловой игры студенты имитируют деятельность рабочей группы по разработке системы менеджмента качества и должны на примере конкретного гостиничного предприятия отработать навыки создания системы менеджмента качества на предприятии.

Подготовительный этап. На данном этапе студенты должны:

- ознакомиться с деятельностью конкретного гостиничного предприятия;
- проанализировать существующий процесс управления качеством услуг и обслуживания, выявить его положительные стороны и недостатки;
- провести оценку удовлетворенности потребителей гостиничного предприятия качеством услуг и обслуживания;
- обосновать необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на данном гостиничном предприятии.

Для изучения деятельности конкретного гостиничного предприятия студентам выдается преподавателем раздаточный материал, кроме этого студенты используют Интернет-ресурсы, информацию, представленную на сайте предприятия. Для оценки

удовлетворенности потребителей гостиничного предприятия качеством услуг и обслуживания студенты могут изучить отзывы, размещенные на сайте предприятия, результаты проведенных опросов и др.

Основной этап. На данном этапе студенты разрабатывают элементы системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО серии 9000:

- определяют структурную и процессную модель системы менеджмента качества данного гостиничного предприятия с учетом особенностей деятельности;
- формализуют требования потребителей данного гостиничного предприятия и показатели качества услуг и обслуживания;
- разрабатывают для данного предприятия цели в области качества и политику в области качества;
- определяют ключевые процессы в системе менеджмента качества данного предприятия;
- по ключевым процессам системы менеджмента качества разрабатывают комплекс мероприятий по обеспечению качества услуг и обслуживания;
- разрабатывают матрицу функций и распределение обязанностей при разработке и внедрению систем менеджмента качества;
- разрабатывают мероприятия по внедрению системы менеджмента качества на гостиничном предприятии.

Заключительный этап. На данном этапе студенты оформляют презентацию результатов своей работы по проекту разработки и внедрения системы менеджмента качества и представляют его на защиту.

Критерии оценки:

«отлично» (6 (3) балла), повышенный уровень

Студент продемонстрировал отличное знание теории предмета, смог применить теорию на практике. Соответствие игровой роли абсолютное; во время игры правильно применены технологические особенности игровой роли, при подготовке к роли проанализирована проблема и даны обоснованные рекомендации по ее решению.

«хорошо» (4 (2) балла), пороговый уровень

Студент продемонстрировал хорошее знание теории предмета, смог применить теорию на практике. В целом соответствует игровой роли; во время игры применены некоторые технологии эффективного общения, проанализирована проблема и даны

рекомендации по ее решению.

«удовлетворительно» (2 (1) балл), пороговый уровень

Студент продемонстрировал удовлетворительное знание теории предмета, смог применить некоторые положения на практике. В основном соответствует игровой роли.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Студент не знает теорию предмета, не соответствует игровой роли.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика докладов

1. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
2. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.

3. Особенности применения стандартов ХАССП в в сфере гостеприимства.
4. Качество и конкурентоспособность в сфере гостеприимства.
5. Применение стандартов при управлении качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
6. Сущность и значение сертификации услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
7. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на предприятии в сфере гостеприимства.
8. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на предприятии в сфере гостеприимства.

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Темы для эссе

1. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства.
2. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства.

Критерий оценки:

Знание и понимание теоретического материала - 0,5 балла

- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- используемые понятия строго соответствуют теме;
- самостоятельность выполнения работы.

Анализ и оценка информации - 0,5 балла

- грамотно применяет категории анализа;
- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;
- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;
- диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации);
- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;
- дает личную оценку проблеме;

Построение суждений - 1 балл

- ясность и четкость изложения;
- логика структурирования доказательств;

- выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;
- приводятся различные точки зрения и их личная оценка.
- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.

Оформление работы - 0,5 балл

- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;
- соответствие формальным требованиям.

Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок представлен ниже:

1,8-2 балла - отлично

1,6-1,8 балла - хорошо

1-1,5 балла - удовлетворительно

0-0,8 балла - неудовлетворительно

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Актуальность проблемы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
2. Основные понятия и определения в области качества.
3. Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
4. Многоаспектность качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
5. Роль государственного регулирования в повышении качества услуг в Российской Федерации.
6. Особенности услуг как объекта управления качеством. Система обслуживания в сфере гостеприимства.
7. Развитие требований к качеству в сфере гостеприимства.
8. Сущность и цели управления качеством услуг и обслуживания.
9. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг и обслуживания.
10. Политика предприятия сферы гостеприимства в области качества.
11. Качество и конкурентоспособность в сфере гостеприимства.
12. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг и обслуживания.
13. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в сфере гостеприимства.
14. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
15. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
16. Статистические методы планирования и управления качеством.
17. Концепция Всеобщего менеджмента качества TQM.
18. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
19. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
20. Модель системы менеджмента качества на основе цикла Деминга.
21. Модели системы менеджмента качества, реализованные в международных премиях по качеству.
22. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.
23. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
24. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.
25. Особенности применения стандартов ХАССП в сфере гостеприимства.
26. Показатели качества услуг и качества обслуживания в сфере гостеприимства.
27. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.
28. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания.
29. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере гостеприимства.
30. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.
31. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
32. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
33. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
34. Элементы систем менеджмента качества.
35. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества в сфере гостеприимства.
36. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
37. Определение состава и содержания документации системы менеджмента качества в сфере гостеприимства.
38. Процесс сертификации систем менеджмента качества в сфере гостеприимства.

Критерии оценки:

36-40 «отлично», повышенный уровень

Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

30-35 «хорошо», пороговый уровень

Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

25-29 «удовлетворительно», пороговый уровень

Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

Менее 24 «неудовлетворительно», уровень не сформирован

При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Ополченев И.И.	Управление качеством в сфере услуг: учебник	Москва: Советский спорт, 2008	
Л1.2	Колочева В.В.	Управление качеством услуг: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018	http://www.iprbookshop.ru/91462.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Герасимов Б.И., Герасимова Е.Б., Евсейчев [и др.] А.И.	Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63914.html
Л2.2	Семиглазов В.А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72148.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Межвузовская электронная библиотека
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань»
6.3.2.3	Гарант
6.3.2.4	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.5	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.6	КонсультантПлюс

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	деловая игра
	лекция с применением презентации в MS Power Point

	лекция-дискуссия	
	подготовка докладов, конспектов, эссе	
	решение ситуационных и практических задач	
	выполнение практических заданий	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
221 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
 2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
 3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы;
- выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические указания по написанию эссе

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» - попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» - взвешивание.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе.

1. Титульный лист
2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. Очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.
3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса, его обоснование, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое.
4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.