

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



**Рабочая программа дисциплины  
Управление качеством**

Направление подготовки: *43.03.02 Туризм*

Направленность (профиль): *Туризм*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

Санкт-Петербург  
2020

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Управление качеством» являются формирование у обучающихся системного комплекса знаний, практических умений и навыков необходимых для формирования и оценки качества услуг, предоставляемых гостиничными и туристскими предприятиями.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

3.1. Дисциплина «Управление качеством» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы.

Таблица 1

**Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения**

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-7. Готов к общению с потребителями гостиничного продукта, с соблюдением правил этики обслуживания гостей, решению конфликтных ситуаций, проблем, возникающих у гостей, анализу отзывов, жалоб и претензий потребителей	ПК-7.1. Владение различными технологиями обслуживания, а также способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций с гостями отеля	Знать: технологии обслуживания клиентов, технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта потребители услуг индустрии гостеприимства, их потребности и запросы Уметь: использовать имеющиеся ресурсы при помощи информационных и коммуникативных технологий Владеть: навыком разработки эффективной системы продвижения гостиничных продуктов и услуг размещения;
	ПК-7.2. Способность к коммуникации в устной, письменной и электронных формах на русском и иностранных языках для решения конфликтных ситуаций	Знать: теорию вербальных и невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности; базовые нормы делового общения Уметь: применять современные информационные и коммуникативных

		технологии при обслуживании потребителей услуг гостеприимства; Владеть: навыками оценки эффективности проводимых мероприятий по урегулированию претензий потребителей
--	--	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

**Распределение трудоемкости учебной дисциплины по видам работ по семестрам для очной формы обучения**

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			7	8
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	<b>6</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	
Контактная работа, в том числе:		<b>56</b>	<b>56</b>	
<b>Аудиторные занятия</b>		<b>56</b>	<b>56</b>	
Лекции (Л)		24	24	
Практические занятия (ПЗ)		32	32	
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>		<b>124</b>	<b>124</b>	
в том числе:				
курсовая работа (проект)				
в том числе:				
контактная работа (индивидуальные консультации и защита курсовой работы)				
контрольные работы (по учебному плану)				
Экзамен		36	36	
в том числе:				
контактная работа (консультации перед экзаменом)		2	2	
Зачет				

### 2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план, структурированный по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом

Очная форма обучения

№	Наименование темы учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в час.)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся в часах				Форма промежуточного контроля успеваемости
		Л	ПЗ	СР	всего	
1	Понятие качества	2	4	20	26	тесты
2	Исторические аспекты управления качеством	2	4	20	26	тесты
3	Инструменты и методы управления качеством	4	6	20	30	тесты
4	Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	4	6	20	30	тесты
5	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	6	6	22	34	тесты
6	Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	6	6	22	34	тесты
	Экзамен				36	
	<b>ИТОГО</b>	24	32	124	216	

### **3.1.Содержание лекционных, практических занятий. Содержание самостоятельной работы.**

#### **Тема 1. Понятие качества**

**Лекция.** Понятие качества и его аспекты значение качества для потребителя и изготовителя.

**Практическое занятие.** Понятие качества и его аспекты , значение качества для потребителя и изготовителя.

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Качество, его многогранность. 2. Качество и его влияние на конкурентоспособность. 3. Японская модель управления качеством. 4.американская модель управления качеством. 5.европейская модель управления качеством.

Ситуации для анализа: Изучите аспекты понятия качества. Как влияет национальный аспект на качество обслуживания?

#### **Тема 2. Исторические аспекты управления качеством**

**Лекция.** Эволюция философия качества; гуру качества.

**Практическое занятие.** Эволюция философия качества; гуру качества.

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Эдвардс Деминг, его вклад в управление качеством 2.Филипп Кросби его вклад в управление качеством 3.Арманд Фейгенбаум его вклад в управление качеством 4.Коари Ишикава его вклад в управление качеством 5.Джозеф Джуран его вклад в управление качеством

Ситуации для анализа: Примените 14 принципов Деминга к работе гостиничного предприятия.

#### **Тема 3. Инструменты и методы управления качеством**

**Лекция.** Семь основных инструментов качества; Семь новых инструментов качества

Понятие СМК

**Практическое занятие.** Семь основных инструментов качества; Семь новых инструментов качества. Понятие СМК

#### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении

качеством 2. Государственное регулирование качества и безопасности продукции 3. Диаграмма Исикавы и ее применение в управлении качеством. 4. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт – Терджен 5. Модель Кано применительно к гостиничным услугам.

Ситуации для анализа: Оцените возможность применения метода диаграммы Исикавы для оценки проблем в работе гостиничного предприятия

#### **Тема 4. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг**

**Лекция.** Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Международная и региональная стандартизация; сертификация. Лицензирование туристской деятельности.

**Практическое занятие.** Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Международная и региональная стандартизация; сертификация. Лицензирование туристской деятельности.

##### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством 2. Государственное регулирование качества и безопасности продукции 3. Диаграмма Исикавы и ее применение в управлении качеством. 4. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт – Терджен 5. Модель Кано применительно к гостиничным услугам.

Ситуации для анализа: Сформулируйте роль и значение стандартов в гостиничном бизнесе. Перечислите особенности корпоративных стандартов Best Western Hotels.

#### **Тема 5. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства**

**Лекция.** Законодательно-правовое и нормативное обеспечение качества. Стандарты туристского обслуживания. Стандартизация гостиничных услуг. Аккредитация гостиничных предприятий.

**Практическое занятие.** Законодательно-правовое и нормативное обеспечение качества. Стандарты туристского обслуживания. Стандартизация гостиничных услуг. Аккредитация гостиничных предприятий.

##### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике. 2. Особенности услуг как объекта стандартизации. 3. Концепции стандартизации услуг в России. 4. Информационное обеспечение стандартизации в России. 5. Категории и основные виды стандартов в России.

Ситуации для анализа: Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для заселения в гостиницу иностранного туриста в России.

#### **Тема 6. Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме**

**Лекция.** Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль

**Практическое занятие.** Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль

##### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Метод «Тайный гость». 2. Стандарт телефонного общения с потенциальным гостем при бронировании. 3. Стандарт ежедневной уборки номера. 4. Стандарт по решению проблем с гостями отеля 5. Профессиональные стандарты работника индустрии гостеприимства.

Ситуации для анализа: Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для заселения в гостиницу иностранного туриста в России. предложите свою анкету для оценки гостиницы по методу «Тайный гость».

Гостиницы делового назначения 4\*.

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО**

## **ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Аудиторная работа**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации на практическое занятие

и указания на самостоятельную работу.

**Практические занятия** завершают изучение тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки сообщений по проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки.

### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа – изучение материала лекционных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя, а также проработка отдельных тем и аспектов дисциплины в виде докладов и сообщений, подготовка к промежуточной аттестации.

### **Промежуточная аттестация**

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, которая проводится по всему её содержанию. Форма промежуточной аттестации, предусмотренная учебным планом – экзамен.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые систематически, в течение всего семестра работали на занятиях и показали уверенные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Пояснительная записка**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Гостиничное дело для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Управление качеством» разработаны оценочные средства по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой Основной образовательной программы.

### **5.2. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – экзамен.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Понятие качества услуг

2. Качество и конкурентоспособность услуг
3. Качество как объект управления
4. Аспекты качества
5. «7 основных инструментов» контроля качества
6. Кружки качества
7. Международные Стандарты ИСО9000
8. Стандартизация в РФ
9. Особенности качества услуг в гостиничном и туристском предприятии
10. Методы оценки качества услуг предприятий туризма и гостеприимства
11. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
12. Процедура аккредитации
13. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
14. Классифицируемые объекты в сфере туризма
15. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт -Терджен
16. Модель Кано
17. Восприятие и оценка обслуживания потребителем
18. Аудит, самоконтроль. Работа с претензиями
19. Требования к персоналу турфирмы
20. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
21. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
22. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
23. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере туризма
24. Международные гостиничные правила
25. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
26. Система классификации гостиниц и других средств размещения
27. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
28. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
29. Вклад Э. Деминга, Г. Тагути, Дж. Джурана, Ф. Кросби, А. Фейгенбаума, К. Исиавы в управлении качеством
30. Бенчмаркинг, как метод управления качеством
31. Ответственность гостиничного и туристского предприятия за оказание некачественных услуг.
32. Виды документов по стандартизации в сфере туризма

### 5.3. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, реферата, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

#### 5.3.1. Тестовые задания по дисциплине (примеры)

Название темы учебной дисциплины	Пример теста

<p>Понятие качества</p>	<p>1.Качество-это:  А) характеристика дорогого товара или услуги  Б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности  В )Товарный знак приобретаемого товара</p> <p>2. Технический аспект качества:  А) в выработке научно-технической документации, порядку ее разработки, утверждения, внедрения и выполнения, а также ее учета.  Б) связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам.  В) обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования.</p> <p>3. Стандарт –это:  А) Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.  Б) Документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг в соответствии с правилами соответствующей системы сертификации.  В) Величина, характеризующая какое-либо свойство объекта.</p> <p>4. Уважение к суду; культ образования; Энергичность и динамизм; Лидерство; новаторство - подход и отношение к качеству в :  А) США  Б) Японии  В) России</p> <p>5. Перечислите особенности услуг...4</p>
<p>Исторические аспекты управления качеством</p>	<p>1. Историю философии качества составляют ..фазы:  А) 4  Б) 5  В) 3</p> <p>2. Фаза менеджмента качества связана с именем:  А) Эдвардса Деминга  Б) Генри Форда  В) Кано</p> <p>3. Всеобщий менеджмент качества –это:  А) ISO  Б) TQC  В) TQM</p> <p>4. Под СМК понимают:  А) модель управления многочисленными, взаимосвязанными, взаимодействующими динамичными видами деятельности, осуществляемые организацией.  Б) Лабораторию, которая проводит испытания  В) Систему взглядов, то или иное понимание ситуации, единый определяющий замысел, ведущая мысль при выработке управленческого решения.</p> <p>5. Качество – это соответствие назначению или применению:  А) Кросби  Б) Джуран  В) Исикава</p>



Инструменты и методы управления качеством	<p>1. Контрольный листок – это:</p> <p>А)разновидность графика со статистически определенными ВКГ и НКГ.  Б) вид диаграммы  В) определенная форма сбора данных</p> <p>2. К 7 японским инструментам управления качеством относится создание системы мотивации. Верно или неверно</p> <p>3. Квалиметрия –это:</p> <p>А) единица измерения  Б) научная теория в рамкой которой изучаются методология и проблематика комплексности количественной оценки качества  В) применяемая модель качества</p> <p>4. Диаграмма Парето относится к данным методам управления качеством:</p> <p>а) организационно-распорядительные  б) экономические  в) социально-психологические  г) статистическим  д) не относятся к методам</p> <p>5. Кружки качества предложил :</p> <p>А) Каору Исикава  Б) Филипп Кросби  В) Анри Файоль</p>
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	<p>1. Руководство российской национальной стандартизацией осуществляет:</p> <p>А) ГОСТ  Б) Росстандарт  В) ИСО</p> <p>2. Серия международных стандартов по созданию системы экологического менеджмента-это:</p> <p>А) ISO 14000  Б) ISO 9000  В) ХАССП</p> <p>3. Стандартизация – это:</p> <p>А) Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.  Б) Система, имеющая особые задачи и организационную структуру.  В) Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству.</p> <p>4. Сертификация –это:</p> <p>А) Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному нормативному документу.  Б) Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.  В) совокупность планируемых и систематически осуществляемых процессов, процедур и операций, необходимых для убежденности в том, что продукция удовлетворяет требованиям к качеству</p>

	<p>5. По российскому законодательству термин «Национальный стандарт» применяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-только по отношению к российским стандартам с индексом «ГОСТ Р»;</li> <li>-только по отношению к межгосударственным стандартам стран СНГ;</li> <li>-как по отношению к российским стандартам (ГОСТ Р), так и по отношению к международным стандартам стран СНГ.</li> </ul>
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	<p>1. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) группой клиентов;</li> <li>б) контролером-экспертом;</li> <li>в) индивидуальным клиентом;</li> <li>г) группой экспертов</li> </ul> <p>2. Может ли гостиничное предприятие установить свой стандарт предприятия?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) да;</li> <li>б) нет;</li> </ul> <p>3. Стандарты гостиничного предприятия разрабатываются и утверждаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) государственным органом управления туризма в РФ;</li> <li>2) Госстандартом России;</li> <li>3) самим гостиничным предприятием</li> </ul> <p>4. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) вызов скорой помощи;</li> <li>б) побудка к определенному времени;</li> <li>в) предоставление переводчика;</li> <li>г) глажение одежды</li> </ul> <p>5. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Федеральное агентство по стандартизации</li> <li>б) генеральный директор предприятия</li> </ul>
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	<p>1. Методика оценки «Тайный гость» применяется :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) руководством предприятия</li> <li>б) гостями предприятия</li> </ul> <p>2. Измерение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) анкетирование гостей</li> <li>б) мониторинг цен</li> <li>в) обучение персонала</li> </ul> <p>3. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Технического контроля</li> <li>2. Кадров</li> <li>3. Главного технолога</li> <li>4. Финансовый</li> </ul> <p>4. Работу по улучшению качества осуществляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде</li> <li>2. Все без исключения работники фирмы</li> <li>3. Сотрудники отдела качества</li> </ul> <p>5. Кросс-функциональная командная работа – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность</li> </ul>

	2. Встречное управление качеством (например, работы "кружков качества"). 3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством. 4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.
--	---

### 5.3.2. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «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.

4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма и гостеприимства. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

### 6.1. Основная литература

1. Управление качеством. Учебник: В. В. Глухов, Д. П. Гасюк — Санкт-Петербург, Питер, 2015 г.- 384 с.
2. Управление качеством. Учебное пособие для бакалавров: С. Ю. Беляев, Ю. Н. Забродин, В. Д. Шапиро — Москва, Омега-Л, 2014 г.- 384 с.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством. М.:КНОРУС, 2010г.
2. Управление качеством: Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев — Санкт-Петербург, Инфра-М, 2008 г.- 224 с.2.

3. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2014. — 531 с. — 978-5-394-01078-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829.html>

4. Ополченков, И. И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И. И. Ополченков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>

5. Третьяк, Л. Н. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Н. Третьяк. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2009. — 200 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30070.html>

6. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008.html>

7. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

### 6.3 Журналы

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» – Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru);

2. «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт [www.lawinfo.ru](http://www.lawinfo.ru).

3. «Гостиница и ресторан: дизайн и интерьер» -специализированное издание, целиком посвященное вопросам дизайна интерьера объектов индустрии гостеприимства. Официальный сайт <https://delpress.ru/>

### 6.4 Российское законодательство

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. – М.: Юрид. лит., 2011-64 с.

2. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – N 30. – Ст. 3942.

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации.– 2010.– № 30.– Ст. 4146.

6. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" .

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 Об утверждении Положения о классификации гостиниц.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)  
www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)  
www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации  
www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая  
Российским союзом туриндустрии

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающиеся обеспечиваются дополнительным раздаточным материалом к лекционным и практическим занятиям в виде: методических рекомендаций к задачам и кейсам; макетов аналитических таблиц, графиков; схем алгоритмов управленческого процесса на предприятии; статей по анализу управленческих решений.

### **1. Лекционные занятия:**

- а) компьютерная аудитория (класс), оснащённая современными компьютерами с ОЗУ не менее 2 ГБ, жесткий диск не менее 200 ГБ, доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет,
- б) презентационная техника (мультимедийный проектор или телевизионная панель с параметрами не ниже 720x576 пикселей/дюйм),
- с) доска аудиторная для написания фломастером,
- д) пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (Системное программное обеспечение. Операционная система Microsoft Windows Professional,; Пакет офисных приложений Microsoft Office; Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF ),
- е) специализированное ПО для доступа к Единой электронной образовательной среде Института, специализированные программы для конкретных задач и кейсов.

### **2. Практические занятия:**

- а. рабочее место преподавателя (стол, стул), оснащенное компьютером с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и Интернет, подключенное к мультимедийному проектору или телевизионной панели, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.
- б. доска аудиторная для написания фломастером,
- с. рабочие места обучающихся (столы аудиторные, стулья аудиторные), оснащенные компьютерами с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.

### Методические указания к практическим занятиям

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Управление качеством» – приобретение практических навыков в оценке качества услуг, предоставляемых гостиничными и туристскими предприятиями. Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в нижеприведенной таблице.

Название темы учебной дисциплины	Перечень тем практических занятий
Понятие качества	Понятие качества и его аспекты значение качества для потребителя и изготовителя.
Исторические аспекты управления качеством	Эволюция философия качества; гуру качества.
Инструменты и методы управления качеством	Семь основных инструментов качества; Семь новых инструментов качества Понятие СМК
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Международная и региональная стандартизация; сертификация. Лицензирование туристской деятельности.
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	Законодательно-правовое и нормативное обеспечение качества. Стандарты туристского обслуживания.. Стандартизация гостиничных услуг Аккредитация гостиничных предприятий.
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	Общие методы оценки. Восприятие и оценка обслуживания гостем. Аудит. Самоконтроль

Требования к оформлению отчета по практической работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении практической работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

### Методические указания к самостоятельной работе обучающихся

Цель самостоятельной работы по дисциплине «Управление качеством» – закрепление практических навыков в оценке качества услуг, предоставляемых гостиничными и туристскими предприятиями. – закрепление практических навыков в сфере современных технологий рекламы и связей с общественностью. Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Самостоятельная работа предполагает написание реферата ; поиск информации по теме; творческое задание; подготовку к тестированию.

Перечень тем для самостоятельной работы представлен в нижеприведенной таблице.

Название темы учебной дисциплины	Перечень самостоятельной работы
Понятие качества	Рефераты, тесты, ситуации для анализа
Исторические аспекты управления качеством	Рефераты, тесты, ситуации для анализа
Инструменты и методы управления качеством	Рефераты, тесты, ситуации для анализа
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Рефераты, тесты, ситуации для анализа
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	Рефераты, тесты, ситуации для анализа
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	Рефераты, тесты, ситуации для анализа

Требования к оформлению отчета по самостоятельной работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.