

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 26.07.2023 13:49:44  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ad0110a181991

Приложение 3  
к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль) Менеджмент на предприятиях  
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **Б1.В.20 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

**Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль) программы: Менеджмент на предприятиях  
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма**

**Уровень высшего образования: Бакалавриат**

**Год начала подготовки 2024**

**Краснодар – 2023 г.**

Составитель:

к.э.н., доцент кафедры корпоративного и государственного управления  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова И.В. Балашова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры корпоративного и  
государственного управления

протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>4</b>
Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	5
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> <b>.....</b>	<b>15</b>
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	15
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	15
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ.....	15
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ.....	15
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	16
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
<b>IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>17</b>
<b>V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>17</b>
<b>VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....</b>	<b>17</b>
АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	24

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## Цель и задачи освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторано-гостиничного бизнеса» является формирование компетенций, направленных на освоение обучающимися сущности теории и практики управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса, а также привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

Задачи учебной дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторано-гостиничного бизнеса»:

- формирование умений в области применения и развития методов управления качеством услуг предприятий ресторано-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления качеством услуг предприятий ресторано-гостиничного бизнеса;
- приобретение практических навыков организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг предприятий ресторано-гостиничного бизнеса.

## Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества услуг предприятий ресторано-гостиничного бизнеса» относится к вариативной части учебного плана.

## Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения	
	<i>очная</i>	<i>очно-заочная</i>
Объем дисциплины в зачетных единицах	<b>4 ЗЕТ</b>	
Объем дисциплины в акад. часах	<b>144</b>	
Промежуточная аттестация: форма	<i>Экзамен</i>	<i>Экзамен</i>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:</b>	58	36
1. Контактная работа на проведение занятий лекционного и семинарского типов, всего часов, в том числе:	54	32
• лекции	24	16
• практические занятия	30	16
• лабораторные занятия	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК) (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	-	-
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Кат)	-	-
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2
5. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии	2	2

заочников (Каттэк)		
<b>Самостоятельная работа (СР), всего:</b>	86	108
в том числе:		
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк) <i>(заполняется при наличии экзамена по дисциплине)</i>	32	32
• самостоятельная работа в семестре (СРс)	54	76
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу <i>(заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)</i>	-	-
• изучение ЭОР	-	-
• изучение онлайн-курса или его части	-	-
• выполнение индивидуального проекта	-	-
• и другие виды	54	76

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

<b>Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)</b>	<b>Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)</b>	<b>Результаты обучения (знания, умения)</b>
<b>ПК-2 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>	ПК-2.2 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг	ПК-2.2. 3-1. Знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-2.2. У-1. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем
<b>ПК-3 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>	ПК-3.2 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	ПК-3.2. 3-1. Знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-3.2. У-1. Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения

**II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций**  
**для обучающихся очной формы обучения**

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Каттэк, Катт	Всего					
Семестр 7												
1.	<p><b>Тема 1. Объекты управления качеством услуг ресторанно-гостиничного бизнеса</b>                      Типология предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса и предоставляемых услуг. Турпродукт. Услуга размещения в турпродукте. Условия обслуживания. Процесс обслуживания. Ресурсная база предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Критерии качества ресторанно-гостиничных услуг и условий обслуживания.</p>	4	4	-	-	8	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	-

2.	<b>Тема 2. Терминология по управлению качеством услуг.</b> Необходимость терминологической определенности в вопросах управления качеством услуг и во взаимоотношениях поставщиков и потребителей услуг. Нормативные документы по терминологии в управлении качеством услуг. Терминология по управлению качеством в ресторанно-гостиничном бизнесе.	4	4	-	-	8	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	-	-	Э.
3.	<b>Тема 3. Современные концепции управления качеством услуг.</b> Зарубежный опыт управления качеством услуг. Место задач управления качеством услуг в функциональной структуре управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса. Идея Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Отечественный опыт управления качеством услуг.	4	4	-	-	8	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	Э.
4.	<b>Тема 4. Оценка качества услуг.</b> Туристский продукт и структура управления оказания ресторанно-гостиничных услуг. Специфика критериев и показателей управления качеством различных групп услуг. Оценка условий и процессов управления обслуживанием. Анализ восприятия потребителем качества услуг.	4	4	-	-	8	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	-	К/р	Э.

5.	<p><b>Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.</b></p> <p>Источники информации о состоянии менеджмента качества услуг и процессов обслуживания. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки. Методы контроля качества. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества услуг. Сертификация ресторанно-гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт.</p>	4	4	-	-	8	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	Т.	Э.
6.	<p><b>Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.</b></p> <p>Нормативные основы деятельности по стандартизации. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг. Виды документов по стандартизации в ресторанно-гостиничном бизнесе.</p>	2	4	-	-	8	14	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	Э.



7.	<b>Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг.</b> Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания клиентов. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества услуг.	2	6	-	-	6	14	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	Э.
	<i>Консультация перед экзаменом (КЭ)</i>	-	-	-	-	-/2	2					
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)</i>	-	-	-	-	-/2	2					
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)</i>	-	-	-	-	32/-	32					
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	-	-	<b>86/4</b>	<b>144</b>					

**Этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций  
для обучающихся очно-заочной формы обучения**

Таблица 3.1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы	Индика	Результат	Учеб	Текущи	Задачн
-------	---------------------------------------	----------------------------------	--------	-----------	------	--------	--------

		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Кагтэк, Кагт	Всего	торы достижения компетенций	ы обучения (знания, умения)	ные задания для аудиторных занятий	й контроль	для творческого рейтинга (по теме(-ам)/ разделу или по всему курсу в целом)
Семестр 8												
1.	<p><b>Тема 1. Объекты управления качеством услуг ресторанно-гостиничного бизнеса</b></p> <p>Типология предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса и предоставляемых услуг. Турпродукт. Услуга размещения в турпродукте. Условия обслуживания. Процесс обслуживания. Ресурсная база предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Критерии качества ресторанно-гостиничных услуг и условий обслуживания.</p>	4	4	-	-	8	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	-
2.	<p><b>Тема 2. Терминология по управлению качеством услуг.</b></p> <p>Необходимость терминологической определенности в вопросах управления качеством услуг и во взаимоотношениях поставщиков и потребителей услуг. Нормативные документы по терминологии в управлении качеством услуг. Терминология по управлению качеством в ресторанно-гостиничном бизнесе.</p>	2	2	-	-	12	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	-	-	Э.

3.	<b>Тема 3. Современные концепции управления качеством услуг.</b> Зарубежный опыт управления качеством услуг. Место задач управления качеством услуг в функциональной структуре управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса. Идея Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Отечественный опыт управления качеством услуг.	2	2	-	-	12	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	Э.
4.	<b>Тема 4. Оценка качества услуг.</b> Туристский продукт и структура управления оказания ресторанно-гостиничных услуг. Специфика критериев и показателей управления качеством различных групп услуг. Оценка условий и процессов управления обслуживанием. Анализ восприятия потребителем качества услуг.	2	2	-	-	12	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	-	К/р	Э.

5.	<p><b>Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.</b></p> <p>Источники информации о состоянии менеджмента качества услуг и процессов обслуживания. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки. Методы контроля качества. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества услуг. Сертификация ресторанно-гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт.</p>	2	2	-	-	12	16	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	Т.	Э.
6.	<p><b>Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.</b></p> <p>Нормативные основы деятельности по стандартизации. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг. Виды документов по стандартизации в ресторанно-гостиничном бизнесе.</p>	2	2	-	-	10	14	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	Э.

7.	<b>Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг.</b> Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания клиентов. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества услуг.	2	2	-	-	10	14	ПК-2.2 ПК-3.2	ПК-2.2. 3-1. ПК-2.2. У-1. ПК-3.2. 3-1. ПК-3.2. У-1.	Гр.д.	-	Э.
	<i>Консультация перед экзаменом (КЭ)</i>	-	-	-	-	-/2	2					
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)</i>	-	-	-	-	-/2	2					
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)</i>	-	-	-	-	32/-	32					
	<b>Итого</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>108/4</b>	<b>144</b>					

**Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:**

**Групповая дискуссия (Гр.д.)**

**Формы текущего контроля:**

**Тест (Т.)**

**Контрольные работы (К/р)**

**Формы заданий для творческого рейтинга:**

**Эссе (Э.)**

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

##### Основная литература

1. Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7. — URL: <https://book.ru/book/936360>. — Текст : электронный.
2. Кошелева, А. И., Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2023. — 222 с. — ISBN 978-5-406-10721-8. — URL: <https://book.ru/book/947114>. — Текст : электронный.

##### Дополнительная литература:

1. Никольская, Е. Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2021. — 343 с. — ISBN 978-5-406-02431-7-S-2020. — URL: <https://book.ru/book/936834>. — Текст : электронный.
2. Тарасенко, Э. В., Практические инструменты конкуренции в люксовом сегменте рынка гостиничных услуг : монография / Э. В. Тарасенко, М. Ю. Лайко, Е. Л. Ильина. — Москва : Русайнс, 2021. — 214 с. — ISBN 978-5-4365-6963-5. — URL: <https://book.ru/book/940256>. — Текст : электронный.

##### Нормативные правовые документы:

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 18.07.2019). Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)
3. Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ (ред. от 23.04.2018) "Об обществах с ограниченной ответственностью" Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_17819/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17819/)

#### ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. <http://www.consultant.ru/> - Консультант Плюс;
2. <https://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система Гарант

#### ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

1. ЭБС «ИНФРА-М» <http://znanium.com>
3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>

#### ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. <http://www.gks.ru> - Росстат – федеральная служба государственной статистики
2. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
3. [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) - Базы данных Министерства экономического развития и торговли России

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <https://eios.reakf.ru/>

## **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Операционная система Windows 10  
Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,  
Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,  
PeaZip,  
Adobe Acrobat Reader DC

## **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» обеспечена:

для проведения занятий лекционного типа:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения занятий семинарского типа (*практические занятия*):

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

для самостоятельной работы, в том числе для курсового проектирования:

- помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

## **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
- Методические указания по подготовке и оформлению эссе.

## **V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и

качества знаний студентов в процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Таблица 4

<b>Виды работ</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	40
<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся «преподаватель кафедры, непосредственно ведущий занятия со студенческой группой, обязан проинформировать группу о распределении рейтинговых баллов по всем видам работ на первом занятии учебного модуля (семестра), количестве модулей по учебной дисциплине, сроках и формах контроля их освоения, форме промежуточной аттестации, снижении баллов за несвоевременное выполнение выданных заданий. Обучающиеся в течение учебного модуля (семестра) получают информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов через личный кабинет студента».

## **VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ<sup>1</sup>**

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением об оценочных материалах в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

### ***Тематика курсовых работ/проектов***

Согласно учебному плану, по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» курсовая работа не предусмотрена.

### ***Перечень вопросов к экзамену:***

1. Типология предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса и предоставляемых услуг.
2. Турпродукт. Услуга размещения в турпродукте. Условия обслуживания.
3. Процесс обслуживания.
4. Ресурсная база предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.
5. Критерии качества ресторанно-гостиничных услуг и условий обслуживания.

<sup>1</sup> В данном разделе приводятся примеры оценочных средств



6. Необходимость терминологической определенности в вопросах управления качеством услуг и во взаимоотношениях поставщиков и потребителей услуг.
7. Нормативные документы по терминологии в управлении качеством услуг.
8. Терминология по управлению качеством в ресторанно-гостиничном бизнесе.
9. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
10. Место задач управления качеством услуг в функциональной структуре управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса.
11. Идея Всеобщего управления качеством (TQM).
12. Принципы TQM.
13. Отечественный опыт управления качеством услуг.
14. Туристский продукт и структура управления оказания ресторанно-гостиничных услуг.
15. Специфика критериев и показателей управления качеством различных групп услуг.
16. Оценка условий и процессов управления обслуживанием.
17. Анализ восприятия потребителем качества услуг.
18. Источники информации о состоянии менеджмента качества услуг и процессов обслуживания.
19. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки.
20. Методы контроля качества.
21. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
22. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
23. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.
24. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.
25. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
26. Профессиональные стандарты обслуживания.
27. Квалификационные требования к персоналу предприятий РГБ.
28. Организация, регламентация и контроль процессов обслуживания.
29. Организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.
30. Применение стандартов в гостиничной деятельности.
31. Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения.
32. Виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия.
33. Основные системы и функции гостиничного менеджмента.
34. Стратегия и тактика гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.
35. Стимулирование и контроль профессиональной деятельности на предприятиях РГБ.
36. Основные тенденции в области совершенствования средств и методов безопасности гостиничного продукта.
37. Понятийный аппарат, регламентирующий гостиничную деятельность.
38. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
39. Особенности и виды гостиничного продукта.
40. Составные элементы гостиничного продукта.
41. Применение, адаптация и развитие современных технологий обслуживания.
42. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества услуг.

43. Сертификация ресторанно-гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт.
44. Нормативные основы деятельности по стандартизации.
45. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг.
46. Виды документов по стандартизации в ресторанно-гостиничном бизнесе.
47. Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания.
48. Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания клиентов.
49. Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов.
50. Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества услуг.

### **Типовые тесты к экзамену:**

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?
  - три
  - пять
  - восемь.
2. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и"
  - организационно
  - информационно
  - систематически."
3. Основным смыслом принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в
  - управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой
  - своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
  - принятии необходимого управленческого решения "во-время"
4. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются
  - требования безопасности
  - требования точности и своевременности исполнения
  - требования типичности для данной конкретной территории
5. Управление качеством – это:
  - a) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для руководства качеством;
  - b) основные цели и задачи предприятий в области качества;
  - c) совокупность мероприятий по повышению уровня качества;
  - d) методы и деятельность оперативного характера в области качества;
  - e) деятельность, направленная на совершенствование систем качества.
6. От каких условий зависит возможность использования принципа TQM?
  - a) Совершенствование оборудования;
  - b) направленность руководства на повышение качества;
  - c) вложение инвестиций в персонал;
  - d) нацеленность на повышение прибыли;
  - e) совершенствование организационной структуры управления;
  - f) неизменность организационной структуры предприятия.
7. Методы управления качеством:
  - a) методы обеспечения качества;
  - b) методы стимулирования;

- c) методы контроля;
- d) методы сохранения качества;
- e) методы оптимизации качества;
- f) методы улучшения качества

### ***Примеры тем групповых дискуссий:***

1. Обсуждение результатов сравнительного анализа концепций управления качеством на Коллоквиуме.
2. Изучить структуру документа «Система Классификации гостиниц». Проанализировать содержание требований Классификации к гостиницам разного уровня комфорта. Провести сравнительный анализ требований данного документа с отечественным предшествующим аналогом. Проанализировать требования данного российского документа с зарубежными аналогами. Составить Аналитическую записку с результатами сравнительного анализа.
3. Примите участие в экскурсии на предприятие отрасли. Примите участие во встрече со специалистом отрасли. Подготовьте Ваши вопросы и поучаствуйте в интервью специалиста отрасли по вопросам обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания. Обобщите полученную информацию и изложите ее в виде Тезисов.
4. Проанализируйте доступную Вам информацию о методах обеспечения качества услуг в гостиничных предприятиях (в известных Вам предприятиях сферы туризма: где Вы работаете или где Вы отдыхали). Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания в реально работающих российских гостиничных предприятиях. Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания в реально работающих зарубежных гостиничных предприятиях.

### ***Примеры типовых заданий для контрольной работы:***

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Что установил первый отечественный стандарт?
3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги?
4. Что такое «условия обслуживания»?
5. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся классификации объектов управления качеством в туризме.
6. Перечислите классифицируемые объекты в сфере туризма.
7. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
8. Каковы этапы создания и утверждения этого документов?
9. Назовите методы управления качеством и их возможные формы проявления в туристских предприятиях.
10. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг?
11. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».

12. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)»
13. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
14. Назовите требования к показателям качества услуг.
15. Назовите цели применения показателей качества.
16. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
17. Какие этапы жизненного цикла услуги обозначены в данном стандарте?
18. Какие показатели качества характеризуют возможности предприятия по предоставлению услуги?
19. Что говорится о показателях профессионального уровня персонала предприятия?
20. Что отражают показатели профессиональной этики
21. В каких документах отображаются показатели качества услуг?
22. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних?
23. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
24. В чем смысл процедуры сертификации?
25. Как организована процедура проведения сертификации услуг?
26. Каковы связи между процедурами сертификации и лицензирования?
27. Какова структура документа Закон РФ «О техническом регулировании»?
28. Назовите задачи технического регулирования.
29. Какие виды стандартов применяются в современной системе стандартизации?
30. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов.
31. Кто разрабатывает стандарты Российской Федерации?
32. Дайте определение термина "организация".
33. Перечислите объекты стандартизации внутри организации.
34. Каким документам не должны противоречить стандарты организации?
35. Назовите порядок (этапы) разработки и утверждения стандартов организации.

### ***Типовые тестовые задания:***

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?
  - три
  - пять
  - восемь.
2. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и
  - организационно
  - информационно
  - систематически."
3. Основным смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в
  - управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой
  - своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
  - принятии необходимого управленческого решения "во-время"
4. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются
  - требования безопасности
  - требования точности и своевременности исполнения

- требования типичности для данной конкретной территории

8. Управление качеством – это:

- f) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для руководства качеством;
  - g) основные цели и задачи предприятий в области качества;
  - h) совокупность мероприятий по повышению уровня качества;
  - i) методы и деятельность оперативного характера в области качества;
  - j) деятельность, направленная на совершенствование систем качества.
9. От каких условий зависит возможность использования принципа TQM?
- g) Совершенствование оборудования;
  - h) направленность руководства на повышение качества;
  - i) вложение инвестиций в персонал;
  - j) нацеленность на повышение прибыли;
  - k) совершенствование организационной структуры управления;
  - l) неизменность организационной структуры предприятия.
10. Методы управления качеством:
- g) методы обеспечения качества;
  - h) методы стимулирования;
  - i) методы контроля;
  - j) методы сохранения качества;
  - k) методы оптимизации качества;
  - l) методы улучшения качества

### ***Тематика эссе:***

1. Какова структура документа «Стандарт организации»?
2. Кто должен соблюдать требования стандартов организации?
3. Сколько Федеральных Законов принято во внимание при разработке данного ГОСТа?
4. Как может выглядеть перечень стандартов туристской фирмы по Вашему мнению?
5. Как может выглядеть перечень стандартов туристской гостиницы по Вашему мнению?
6. Каковы задачи применения международных стандартов?
7. Какие принципы менеджмента качества положены в основу международных стандартов серии ИСО?
8. Как соотносятся стандарты серии ИСО и российская система стандартизации ГОСТ?
9. Какие стандарты серии ИСО уже нашли свое применение в менеджменте качества в сфере туризма?
10. Каковы роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия?
11. Какие сложности могут быть на пути внедрения системы менеджмента качества в туристском предприятии?
12. Какова роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия?
13. Какой отечественный и иностранный опыт участия работников в управлении предприятием Вам известен?
14. Назовите принципы организации работы кружков качества.

15. Какие российские награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?

16. Какие зарубежные награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?

17. Какие международные награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?

### Типовая структура экзаменационного билета

<i>Наименование оценочного материала</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Тест	10

### Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Таблица 5

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов в	«отлично»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<b>Продвинутый</b>
70 – 84 балла в	«хорошо»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> анализировать проблемы в функционировании системы	<b>Повышенный</b>

				контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<b>Базовый</b>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>	<b>Компетенции не сформированы</b>

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»**  
**Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.20 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ**  
**РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**  
**Направление подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

**Направленность (профиль) программы**  
**«МЕНЕДЖМЕНТ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО-**  
**ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ТУРИЗМА»**

**Уровень высшего образования**      **Бакалавриат**



Краснодар – 2023 г.

## 1. Цель и задачи дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» является формирование компетенций, направленных на освоение обучающимися сущности теории и практики управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса, а также привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

Задачи учебной дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса»:

- формирование умений в области применения и развития методов управления качеством услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;

- формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления качеством услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса;

- приобретение практических навыков организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.

## 2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	Тема 1. Объекты управления качеством услуг ресторанно-гостиничного бизнеса
2.	Тема 2. Терминология по управлению качеством услуг.
3.	Тема 3. Современные концепции управления качеством услуг.
4.	Тема 4. Оценка качества услуг.
5.	Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
6.	Тема 6. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
7.	Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг.
<b>Трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е. / 144 часа</b>	

**Форма контроля – экзамен**

### Составитель:

Доцент кафедры корпоративного и государственного управления  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, к.э.н. И.В. Балашова