

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 20.09.2024 13:05:37
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ad01na

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

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	4
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
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	14
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	14
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ	14
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ	14
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	15
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	15
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	15
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	15
V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	16
VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	16

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель и задачи освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» является формирование компетенций, направленных на освоение студентами 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 продукции и услуг, гостиничного продукта.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения	
	очная	очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	4 ЗЕТ	
Объем дисциплины в акад. часах	144	
Промежуточная аттестация: форма	Экзамен	Экзамен
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:	58	36
1. Аудиторная работа (Ауд.), акад. часов всего, 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 (Катт)	-	-
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2

5. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)	2	2
Самостоятельная работа (СР), всего:	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, в т.ч. подготовка эссе	-	-

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)
ПК-2 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	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
ПК-3 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	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>Тема 1. Объекты управления качеством услуг ресторанно-гостиничного бизнеса 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.	Тема 2. Терминология по управлению качеством услуг. 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.	Тема 3. Современные концепции управления качеством услуг. 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.	Тема 4. Оценка качества услуг. 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>Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.</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>Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.</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.	Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг. 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					
	Итого	24	30	-	-	86/4	144					

**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	Результаты	Учебные	Текучий	Задания для
-------	---------------------------------------	----------------------------------	--------	------------	---------	---------	-------------

		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Катгэк, Катг	Всего					
Семестр 8												
1.	<p>Тема 1. Объекты управления качеством услуг ресторано-гостиничного бизнеса</p> <p>Типология предприятий ресторано-гостиничного бизнеса и предоставляемых услуг. Турпродукт. Услуга размещения в турпродукте. Условия обслуживания. Процесс обслуживания. Ресурсная база предприятия ресторано-гостиничного бизнеса. Критерии качества ресторано-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>Тема 2. Терминология по управлению качеством услуг.</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 ресторано-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.	Тема 3. Современные концепции управления качеством услуг. 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.	Тема 4. Оценка качества услуг. 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>Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.</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>Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.</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.	Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг. 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					
	Итого	16	16	-	-	108/4	144					

Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:

Групповая дискуссия (Гр.д.)

Формы текущего контроля:

Тест (Т.)

Контрольные работы (К/р)

Кейс (К.)

Формы заданий для творческого рейтинга:

Эссе (Э.)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 326 с. - ISBN 978-5-16-015905-8. - Текст : электронный. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=435954>.
2. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях: учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2021. - 172 с. - ISBN 978-5-7638-4249-4. - Текст : электронный. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=380321>.

Дополнительная литература:

1. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма: учебник / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 180 с. - ISBN 978-5-16-006295-2. - Текст : электронный. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=398914>.
2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст : электронный. Режим доступа: : <https://znanium.ru/read?id=441863>.
3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 366 с. - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=442363>.
4. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия. Новые пути и решения : монография / И.С. Ключевская. — 2-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 187 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/2118068. - ISBN 978-5-16-019426-4. - Текст : электронный. – Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=376620>.

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/
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/
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/

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

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

ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. ЭБС «Лань» Книжная коллекция «Инженерно-технические науки» www.e.lanbook.com
3. ЭБС ВООК.ru <http://www.book.ru>

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. <http://www.gks.ru> - Росстат – федеральная служба государственной статистики

2. <http://www.iep.ru/ru/publikacii/categories.html> Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент
3. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования elibrary.ru <http://elibrary.ru>
4. Scopus – крупнейшая единая база данных, содержащая аннотации и информацию о цитируемости рецензируемой научной литературы, со встроенными инструментами отслеживания, анализа и визуализации данных
5. 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/>
- Журнал Е38867 Менеджмент в России и за рубежом.

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

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

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 АТТЕСТАЦИИ¹

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.

¹ В данном разделе приводятся примеры оценочных средств

Перечень вопросов к экзамену:

1. Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Петля качества.
2. Требования к качеству товаров и показатели качества. Градация товаров по качеству. Проблема унификации градаций продукции по качеству.
3. Градация услуг по качеству.
4. Методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
5. Методы определения уровня качества товаров: дифференциальный, комплексный, смешанный.
6. Принципы и функции управления качеством. Характеристика цикла Деминга.
7. Понятие и общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Терминология в области систем менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015: менеджмент качества, управление качеством, обеспечение качества, валидация, верификация, аудит, система измерения и др.
8. Элементы системы менеджмента качества.
9. Характеристика принципов СМК.
10. Становление и эволюция систем менеджмента качества в России и за рубежом.
11. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения Диаграммы Паретто.
12. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения причинно-следственной диаграммы (схемы Исикавы).
13. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения контрольных карт, их роль в статистическом регулировании параметров технологического процесса.
14. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика диаграммы разброса, гистограммы, метода расслоения, графиков.
15. Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (дефект, несоответствие, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля, схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество).
16. Правила формирования и представления партий товара для контроля качества. Правила приемки партий товара и управление неприятыми партиями и несоответствующими единицами. Приемочное, браковочное число, уровень дефектности.
17. Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок. Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок. Правила переключения с одного вида контроля на другой.
18. Характеристика способов предоставления продукции на контроль при использовании методов случайного отбора выборок штучной продукции («ряд», «россыпь», «в упаковке», «поток»).
19. Методы отбора единиц продукции в выборку (отбор с применением случайных чисел, отбор «вслепую» (метод наибольшей объективности), систематический отбор). Правила обеспечения представительности партий.
20. Характеристика функции развертывания качества и ее реализация в модели «Дом качества».
21. Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010.

22. Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
23. Ответственность руководства как блок в модели СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
24. Связь и совместимость стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010, различие между задачами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
25. Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
26. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК.
27. Организационная структура СМК.
28. Рабочие процедуры СМК.
29. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
30. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
31. Управление качеством продукции на производственной стадии.
32. Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
33. Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
34. Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
35. Сертификация систем менеджмента качества.
36. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
37. Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
38. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
39. Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
40. Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
41. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
42. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
43. Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
44. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
45. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
46. Технические регламенты как носители обязательных требований.
47. Классификация обязательных требований.
48. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с российским законодательством.
49. Зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
50. Отечественный опыт управления качеством продукции. Премия Правительства РФ по качеству: модель, критерии использования модели для самооценки организации.
51. Экономические категории качества.

52. Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального учета
53. Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
54. Оценка эффективности процесса управления
55. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
56. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
57. Управление качеством продукции на производственной стадии.
58. Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
59. Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
60. Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
61. Сертификация систем менеджмента качества.
62. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
63. Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
64. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
65. Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
66. Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
67. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
68. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
69. Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
70. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
71. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
72. Технические регламенты как носители обязательных требований.

Типовые тестовые задания к экзамену:

1. Дайте определение основным терминам и определениям в области качества продукции.
2. Дайте определение понятию «петля качества».
3. TQM – это:
 - а) комплексное управление качеством;
 - б) тотальное управление качеством;
 - в) глобальное управление качеством.
4. Основными этапами формирования модели исходной ситуации потребления являются:
 - а) выбор показателей качества;

- b) выбор потребительских свойств;
- c) выбор товарной группы;
- d) изучение потребителей;
- e) изучение конкурентов;
- f) изучение условий потребления товара;
- g) изучение руководств по эксплуатации;
- h) формирование исходной ситуации потребления.

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. Какие характеристики свойственны кружкам качества?

- a) добровольный характер участия;
- b) оперативное решение проблем;
- c) участники временно освобождаются от основной работы;
- d) отсутствие начальства в руководстве;
- e) напряженный график работы;
- f) результатом работы является расширение кругозора участников и рекомендации руководству по улучшению работы предприятия.

7. 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.

8. 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

9. Контрольная карта позволит установить:

- a) частоту наступления событий;
- b) налаженность технологического процесса;
- c) изменение данных за промежуток времени;
- d) причины возникших проблем.

10. Гистограмма демонстрирует:

- a) распределение данных;
- b) изменение данных;
- c) значимость событий;
- d) взаимосвязь данных.

11. Временные ряды демонстрируют:

- a) распределение данных;
- b) изменение данных;
- c) значимость событий;
- d) взаимосвязь данных.

Типовые кейсы:

Структура кейса: предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

Учебно-методическое обеспечение: наглядный, раздаточный, иллюстративный материал, рекомендации по работе с кейсом, нормативные документы, литература основная и дополнительная.

Алгоритм и продолжительность работы по кейс-методу:

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

Кейс-стади «Контроль качества товаров»

На склад магазина поступила партия повседневных мужских ботинок в количестве 3500 пар. При контроле качества были обнаружены следующие пороки:

- в 2-х парах – липкость покровной пленки материала;
- в 3-х парах – укороченный рант 5мм;
- в 5-и парах – разная высота между полупарами в 1, 2, 2, 3 и 6 мм соответственно.

Используя соответствующие стандарты ответьте на вопросы:

1. Назовите объем выборки?
2. Можно ли принять данную партию обуви? Почему?
3. Какой вид контроля (усиленный, нормальный, ослабленный) нужно применять при таком уровне дефектности?

Кейс-стади «Использование метода QFD в образовательной сфере»

Вы являетесь студентом вуза, то есть потребителем образовательных услуг. Выделите основные требования потребителей к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия.

Вопросы:

Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

Кейс-стади «Оценка функционирования системы менеджмента качества и обеспечения качества в реальном предприятии»

Данный кейс представляет собой краткий обзор реально существующего предприятия, на котором внедрена и действует система менеджмента качества. В нем приведена общая характеристика, история создания и развития предприятия, предложена информация по состоянию рынка. Студентам предлагается рассмотреть и оценить элементы системы менеджмента качества (политику в области качества, миссию предприятия, обязательства, декларируемые предприятием, принципы работы предприятия в области СМК, основные показатели качества выпускаемой продукции или оказываемой услуги, выделенные как приоритетные), проанализировать проблемы роста конкурентоспособности и стратегических возможностей дальнейшего развития предприятия.

Примеры тем групповых дискуссий:

1. Сравнительный анализ старой и новой парадигм управления качеством (на основе зарубежного опыта).
2. Анализ эффективности применения процессного и системного подхода в управлении качеством на примере конкретного предприятия.
3. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.
4. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.
5. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены стандартов в РФ.
6. Краткая характеристика положений ФЗ «О техническом регулировании».
7. Ответственность органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора) за соблюдение требований технических регламентов.

Примеры типовых заданий для контрольной работы:

Задание 1.

Пользуясь ГОСТ 6687.0-86 «Продукция безалкогольной промышленности. Правила приемки и методы отбора проб» (с Изменением N 1) сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 2500 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Задание 2.

В магазин поступила партия швейных изделий в объеме 1800 штук на вешалах. При проведении контроля качества данной партии было выявлено 8 дефектных единицы продукции.

Ответьте на вопросы:

Каким способом была представлена данная партия продукции на контроль?

Какой вид контроля качества, в зависимости от охвата партии применяют при контроле швейных изделий?

Каков объем выборки для данной партии?

Какой метод отбора единиц продукции в выборку используется при применении выборочного контроля швейных изделий?

Будет ли принята данная партия швейных изделий по результатам контроля качества?

Задание 3.

Выделите основные требования потребителей к автомобилю. Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е.

комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

Задание 4.

Проведите контроль качества закупок и оцените возможности поставщиков. Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5.

За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице:

№ поста	Вид дефекта					
	Царапины		Трещины		Неправильная форма	
	Поставщи	Поставщи	Поставщи	Поставщи	Поставщи	Поставщи
1	500	610	48	68	3	6
2	437	700	28	100	5	15
3	100	105	15	45	2	3

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок. Раскройте содержание элементов управления качеством в процессе закупок. Приведите примеры входов для процесса управления взаимоотношениями с поставщиками. Какие из критериев оценки, отражающих ресурсы поставщика, наиболее значимы для потребителя? Обоснуйте свой ответ.

Задание 5.

Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель $Q_b = 40$. Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

Эксперты	Значение показателей			
	P1	P2	P3	P4
Иванов	5	4	5	4
Петрова	5	5	5	4
Сидоров	5	4	4	3
Васина	4	3	3	3
Мешкова	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Задание 6.

Постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы для процессов складского хранения и подготовки к продаже охлажденного мяса.

Тематика эссе:

1. Применение причинно-следственных диаграмм к проблеме качества конкретной группы товаров (услуг).

2. Применение концепции «Дом качества» и «Функции развертывания качества» к разработке и производству конкретного товара (услуги).

3. Метод снижения дефектности (six sigma).

4. Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).

5. Сферы приложения методов управления качеством.

Типовая структура экзаменационного билета

<i>Наименование оценочного материала</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Тестовые задания	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	«отлично»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	Знает верно и в полном объеме: способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Умеет верно и в полном объеме: 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	Продвинутый
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	Знает с незначительными замечаниями: способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Повышенный

				<p>Умеет с незначительными замечаниями: 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>	
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: 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>Умеет на базовом уровне, с ошибками: 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>	Базовый
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<p>Не знает на базовом уровне: 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>Не умеет на базовом уровне: 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>	Компетенции не сформированы

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.
Трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е. / 144 часа	

Форма контроля – экзамен

Составитель:

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