Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____ А.В.Бурмистров
«27» 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.8.2 «Обеспечение качества услуг на объектах сервиса»
Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
(шифр) (наименование)
Профиль подготовки Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника бакалавр
Форма обучения ЗАОЧНАЯ
Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ
Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии
Курс, семестр 3 курс 5-6 семестр

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,1
Практические занятия	5	0,1
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	125	3,5
Форма аттестации (экзамен)	9	0,3
Всего	144	4

Казань, 2017г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело
(шифр) (наименование)
для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана для набора обучающихся 2017 года

Разработчик программы:
доцент, _____ Ю.В.Терехина
(должность) (подпись) (Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Моды и технологии», протокол от 11 10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой _____ Л.Н.Абуталипова

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится кафедра-разработчик РП от 25 10 2017 г. № 2

Председатель комиссии, доцент _____ М.Р.Зиганшина
(подпись) (Ф.И.О.)

Нач. УМЦ _____ Л.А.Китаева

1. *Цели освоения дисциплины*

Целью освоения дисциплины «Обеспечение качества услуг на объектах сервиса» является:

а) изучение методологических принципов и методических приемов управления качеством, освоение способов улучшения деятельности организации на основе применения современных систем менеджмента качества.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Обеспечение качества услуг на объектах сервиса**» относится к *дисциплинам по выбору* части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «**Обеспечение качества услуг на объектах сервиса**» *бакалавр по* направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

а) Введение в специальность

б) Сервисная деятельность

в) Профессиональная этика и этикет

г) Психологический практикум

Дисциплина «**Обеспечение качества услуг на объектах сервиса**» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

а) Производственные технологии в гостиничной деятельности / Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса

б) Инновационные технологии гостиничного обслуживания / Клиентоориентированный подход к организации гостиничного обслуживания

г) Проектирование гостиничной деятельности

Знания, полученные при изучении дисциплины «**Обеспечение качества услуг на объектах сервиса**» могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении *выпускных квалификационных работ* могут быть использованы в производственно-технологической деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. *Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения* дисциплины

4. ОПК-3 готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
5. ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность и роль качества в функционировании организации; - показатели оценки качества и методы их определения;
- основные методы контроля и управления качеством;
- принципы построения систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000;
- этапы и процедуры сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества;
- основные теоретические аспекты экономики качества.

Уметь:

- проводить количественную оценку уровня качества продукции;
- применять на практике статистические методы контроля качества;

- описывать и документировать процессы в организации;

- формировать модель системы менеджмента качества на основе международных стандартов серии ИСО 9000:2000;

- анализировать затраты на качество продукции и услуг.

Владеть:

- знаниями по управлению качеством;

- выработкой практических навыков и умением разрабатывать документацию по качеству.

4. *Структура и содержание дисциплины «Обеспечение качества услуг на объектах сервиса»*

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	семестр	Виды учебной работы (в часах)			Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	практические занятия о/з	СРС	
1	Обеспечение качества в сервисе	5	2	-	7	Творческое задание, реферат, контрольная работа
2	Модели для обеспечения качества продукции	6	1	2	59	Творческое задание, реферат, контрольная работа
3	Инструменты управления качеством продукции	6	2	3	59	Творческое задание, реферат, контрольная работа
	Итого	5/6	5	5	125	
Форма аттестации						экзамен

4. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Обеспечение качества в сервисе	2	Обеспечение качества в сервисе	Содержание понятия обеспечения качества. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции. Обеспечение высшим руководством качества системы менеджмента качества. Обеспечение качества выбора приоритетных требований к новому изделию. Обеспечение качества выборов параметров технического задания на проектирование изделия. Обеспечение качества проектной	ОПК-3 ПК-2

				документации. Обеспечение качества закупок.	
2	Модели для обеспечения качества продукции	1	Модели для обеспечения качества продукции	Зарубежные модели (Контрольная карта Шухарта; Цикл Деминга и др.). Отечественные модели. Системы и системный подход к обеспечению качества.	ОПК-3 ПК-2
			Теория измерения и оценки качества услуг	Понятие измерения и оценки. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Уровни и условия сравнимости. Шкалы. Проблемы измерения.	
			Методы оценки качества услуг	Объективные методы. Субъективные методы. Комбинированные методы. Методы оценки с позиции производителя.	
3	Инструменты управления качеством продукции	1	Инструменты управления качеством продукции	Диаграмма сродства. Диаграмма связей. Древовидная диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Технология развертывания функций качества. Управление отношениями с потребителями (CRM). "Шесть сигм".	ОПК-3 ПК-2
		1	Методы оценки качества услуг. Основные показатели качества услуг.	Метод критических случаев. Метод SERQUAL. Метод SERVPERF. Метод INDSERV. Метод Кано. Показатели качества услуг. Особенности обеспечения качества услуг. Экспертиза услуг как механизм управления качеством и стимулирования рынка услуг индустрии красоты. Экспертиза качества услуг.	ОПК-3 ПК-2

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума	Формируемые компетенции
1	Модели для обеспечения качества продукции	1	Цель: приобретение практических навыков построения причинно-следственной диаграммы, определение главных и вторичных факторов, влияющих на качество,	ОПК-3 ПК-2

			распределение факторов по степени важности	
			Цель: ознакомление и изучение жизненного цикла продукции и процессов, осуществляемых на этапах петли качества	
		1	Цель: составление SWOT-анализа и PEAST-анализа.	
2	Инструменты управления качеством продукции	1	Цель: закрепление знаний о новых статистических инструментах обеспечениях качеством, приобретение навыков работы с диаграммой сродства	ОПК-3 ПК-2
			Цель: закрепление знаний о новых статистических инструментах обеспечениях качеством, приобретение навыков работы с диаграммой связей	
		1	Цель: закрепление знаний о новых статистических инструментах обеспечениях качеством, приобретение навыков работы с древовидной диаграммой	
		1	Методы оценки качества услуг	

7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы о/з	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Качество как социально-экономическая и философская категория.	14	Подготовка к практическому занятию и составление конспекта	ОПК-3 ПК-2
	Основные положения закона «О техническом регулировании».		Подготовка к практическому занятию и составление конспекта	ОПК-3 ПК-2
2	Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме Основные виды стандартов в сфере обслуживания. Концепция управления качеством ХАССП. Принципы системы ХАССП.	18	Подготовка к практическому занятию и составление конспекта	ОПК-3 ПК-2
3	Современное состояние стандартизации и сертификации сферы услуг. Виды аудита качества. Особенности самооценки организации.	20	Подготовка к практическому занятию и составление конспекта	ОПК-3 ПК-2
4	Методики исследования системы качества предприятия и	29	Подготовка к практическому занятию и составление кон-	ОПК-3

	степени удовлетворенности потребителей. Проблемы оценки эффективности системы менеджмента качества		спекта	ПК-2

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины «***Обеспечение качества услуг на объектах сервиса***» используется рейтинговая система. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается выполнение реферата, творческого задания, а также выполнение практических работ, за эти контрольные точки студент может получить максимальное кол-во баллов – 60 б. За экзамен студент может получить максимальное кол-во баллов – 40. Рейтинг по дисциплине рассматривается по всем видам учебной работы (практические, лабораторные, СРС). Во всех случаях максимальная оценка принимается равной 100 баллам.

Оценочные средства	Кол-во тем	Min, баллов о/з	Max, баллов о/з
Реферат	1	6	10
Творческое задание	1	20	30
Контрольная работа	1	10	20
Экзамен		24	40
Итого:		60	100

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «**Обеспечение качества услуг на объектах сервиса**» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов. — Москва : КноРус, 2017. — 229 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/922395 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Магер В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=478407 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Данилова-Г.М. Волковская, Г.И. Молчанов. — Москва : КноРус, 2017. — 288 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/921320 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с.	ЭБС «Юрайт» https://biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Астафеев В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов. – М.: Лаборатория Книги, 2012. – 107 с.	ЭБС «Книгофонд» http://www.knigafund.ru/books/193050 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2008. - 511 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=142432 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов

	КНИТУ
3. Операционный менеджмент : учебник / А.В. Трачук, под ред. — Москва : КноРус, 2017. — 360 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/922045 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=485674 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / А.А. Федулин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2016. — 512 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/916809 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «**Обеспечение качества услуг на объектах сервиса**» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: http://ruslan.kstu.ru/
2. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: http://znanium.com
3. ЭБС «BOOK.ru» - Режим доступа: https://www.book.ru
4. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: https://biblio-online.ru
5. ЭБС «Книгофонд» - Режим доступа: http://www.knigafund.ru

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КАЗАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» Учебно-научный информационный центр

11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся разработаны согласно положению о Фондах оценочных средств, рассмотрены как составная часть рабочей программы и оформлены отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

13. Образовательные технологии

*По дисциплине «**Обеспечение качества услуг на объектах сервиса**» предусмотрено учебным планом 4 интерактивных лекционных.*

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» для данной дисциплины составляет 50%.

Интерактивные формы, используемые для проведения учебных занятий:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- дискуссия;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, проблемная лекция);
- разработка проекта (метод проектов);
- использование общественных ресурсов, социальные проекты и другие внеаудиторные методы обучения, например просмотр и обсуждение видеофильмов, экскурсии, приглашение специалиста, выставки;