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
«17» 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.8.1 «Управление качеством услуг в гостиничной деятельности»

Направление подготовки 43.03.03 (шифр) «Гостиничное дело» (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. № 8

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

Нач. УМЦ _____ Л.А.Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг в гостиничной деятельности» является:

а) обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**» 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 «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**» *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 «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**» 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 «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**» могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении *выпускных квалификационных работ* могут быть использованы в научно-исследовательской и сервисной деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-3 готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

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:

1) Знать: а) системы и методы управления качеством услуг в туристской индустрии

2) Уметь:

а) использовать методы мониторинга рынка туристских услуг;

б) использовать нормативные документы по стандартизации и сертификации в туристской индустрии;

в) готовность к разработке и внедрению стандартов качества комплексного туристского обслуживания;

3) Владеть: а) навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской отрасли, применять инструменты управления и контроля качества туристских услуг.

4. ***Структура и содержание дисциплины «Управление качеством услуг в гостиничной деятельности»***

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	Введение в дисциплину	5	2	-	7	Творческое задание, реферат, контрольная работа
2	Базовые понятия в области управления качества услуг	6	2	1	39	Творческое задание, реферат, контрольная работа
3	Методические аспекты управления качеством услуг	6	1	2	39	Творческое задание, реферат, контрольная работа
4	Организационные аспекты управления качеством услуг	6	1	1	40	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	Введение в дисциплину	2	Введение в дисциплину	Основные понятия и определения. Информационная база для анализа проблем качества гостиниц. Классификация и классификаторы услуг, классификация организаций в области гостиничной индустрии.	ОПК-3 ПК-2
2	Базовые понятия в области управления качества услуг	1	Понятие и модели качества услуг	Подходы к определению качества. Особенности качества услуг. Модель Донабедиана. Модель Грёпроса. Модель Кано. Модель разрывов 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.	
		1	Методы оценки качества услуг	Объективные методы. Субъективные методы. Комбинированные методы.	

				Методы оценки с позиции производителя.	
3	Методические аспекты управления качеством услуг	1	Управление качеством	Стратегическое планирование качества. Планирование качества услуг. Оперативное управление качеством. Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества	ОПК-3 ПК-2
			Методы управления качеством в сфере услуг	Развёртывание функшга качества. Бенчмаркинг. Анализ выводов и последствий отказов. Пока-Йоке. Простые статистические методы контроля. Семь инструментов управления качеством. Сбалансированная система показателей.	ОПК-3 ПК-2
4	Организационные аспекты управления качеством услуг	1	Организация управления качеством	Организационная структура. Информационно-коммуникационная система. Работа с сотрудниками. Культура качества.	ОПК-3 ПК-2
			Системы управления качеством	TQM. Стандарты ИСО серии 9000. Модели премий в области качества.	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	Базовые понятия в области управления качества услуг	1	Оценка уровня качества гостиничных услуг различными методами	ОПК-3 ПК-2
2	Методические аспекты управления качеством услуг	2	Определение недостатков в гостиницы с помощью статистических инструментов и иных методов	ОПК-3 ПК-2
3	Организационные аспекты управления качеством услуг	1	Работа с системой менеджмента качества применительно к гостинице. Изучение модели создания ценности, ориентированной на потребителя. Оцените деятельность организации на основе критериев премии СНГ за достижения в области качества продукции и услуг.	ОПК-3 ПК-2

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.	7	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.	39	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.	39	Подготовка к практическому занятию и составление конспекта	ОПК-3 ПК-2
4	Методики исследования системы качества предприятия и степени удовлетворенности потребителей. Проблемы оценки эффективности системы менеджмента качества	40	Подготовка к практическому занятию и составление конспекта	ОПК-3 ПК-2

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины «Управление качеством услуг в гостиничной деятельности» 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	2	10	20
Творческое задание	1	20	30
Контрольная работа	1	6	10
Экзамен		24	40
Итого:		60	100

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**» 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. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с.	ЭБС «Юрайт» https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038 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

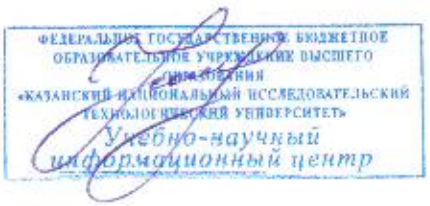
	Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие / Л.М.Загорская. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2013. – 78 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228892&sr=1 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 «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**» 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 «Университетская библиотека Онлайн» - Режим доступа: http://biblioclub.ru
6. ЭБС «Книгофонд» - Режим доступа: http://www.knigafund.ru

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



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 «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**» предусмотрено учебным планом 4 интерактивных лекционных и практических занятия.*

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;