

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:27:23
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения
Год начала обучения
Реализуется в 8 семестре

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
заочная
2022

Разработано

Доцент кафедры ТиГД, кандидат пед.
наук, доцент
Гарбузова Т.Г.

Пятигорск 2022 г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Задачами освоения дисциплины являются: освоение основных понятий в области управления качеством; понимание специфики профессионализма работников гостиничного сервиса; усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации; понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества; освоение методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия; освоение управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, умение работников ориентироваться в условиях частой смены технологий; изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Контроль качества в индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам обязательной части. Ее освоение происходит в 8 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-1 УК-2 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач; ИД-2 УК-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; ИД-3 УК-2 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства
ОПК-3 обеспечивает качество оказания услуг в сфере общественного питания с учетом мнения	Оценкивает	обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

профессиональной деятельности	потребителей и заинтересованных сторон.	технологий
ПК-9 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса	ИД-2 ПК-9 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	3	81	
Из них аудиторных:		7,5	
Лекций		3	
Лабораторных работ		-	
Практических занятий		4,5	
Самостоятельной работы		73,5	
Формы контроля:			
Зачет		8 семестр	

Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна							
		8 семестр					
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022							

Раздел 1. Особенности качества услуг							
1.	Основные понятия управления качества услуг	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	1,5	1,5			2,75
2.	Основные категории качества	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
3.	Основные требования к качеству гостиничных услуг	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
4.	Факторы качества гостиничных услуг	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
5.	Показатели качества гостиничного предприятия	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
Раздел 2. Управление качеством гостиничных услуг							
6.	Организация безопасности в гостиничных предприятиях	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	1,5	1,5			2,75
6.	Показатели безопасности для гостиничного предприятия	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	1,5			2,75
7.	Основные понятия технического регулирования	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
7.	Законодательство в индустрии гостеприимства.	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
8.	Техническое регулирование гостиничных услуг	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
8.	Требования к содержанию технического регламента	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
9.	Методы оценки качества услуг	УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	-	-			-
Итого за 8 семестр			3	4,5			73,5
Итого			3	4,5			73,5

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
8 семестр			
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ			
Сертификат: Владелец: Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Шебзухова Татьяна Александровна	1. Особенности качества услуг Сущность и роль качества. Процесс управления качеством.	
		1,5	

2.	Тема 2. Основные категории качества. Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам. Качество как степень удовлетворения запросов потребителей.	-	
3.	Тема 3. Основные требования к качеству гостиничных услуг. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.	-	
4.	Тема 4. Факторы качества гостиничных услуг. Материально - техническое обеспечение гостиницы. прогрессивная технология обслуживания. Управление качеством обслуживания. Разработка и внедрение стандартов качества.	-	
5.	Тема 5. Показатели качества гостиничного предприятия. Потенциальное (ожидаемое) качество. Реализованное и потребительское качество услуг. Потребительская оценка качества услуг. Показатели назначения и показатели надежности (сохранности) качества услуг.	-	
Раздел 2. Управление качеством гостиничных услуг			
6.	Тема 6. Организация безопасности в гостиничных предприятиях. Система безопасности современной гостиницы. Мероприятия организационного характера по обеспечению безопасности. Задачи мероприятий по обеспечению безопасности гостиничных услуг.	1,5	
7.	Тема 7. Основные понятия технического регулирования. Законодательные основы технического регулирования. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Цели, принципы, субъектов технического регулирования.	-	
8.	Тема № 8. Техническое регулирование гостиничных услуг Основные понятия технического регулирования. Предпосылки создания системы технического регулирования в России. Объекты технического регулирования.	-	
9.	Тема 9. Методы оценки качества услуг. Метод критических случаев. Метод SERQUAL. Метод SERVPERF. Метод INDSEV. Метод Кано.	-	
	Итого за 8 семестр	3	
	Итого	3	

5.3 Наименование лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом дисциплины.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		их краткое содержание	Объём часов	Из них практ
--	--	-----------------------	-------------	--------------

ПЛИН Ы			ическ ая ПОДГО ТОВКА , часов
8 семестр			
Раздел 1. Особенности качества услуг			
1.	Практическое занятие 1. Основные понятия управления качества услуг. Сущность и роль качества. Процесс управления качеством. Эволюция работ по управлению качеством.	1,5	
2.	Практическое занятие 2. Основные категории качества. Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам. Качество как степень удовлетворения запросов потребителей.	-	
3.	Практическое занятие 3. Основные требования к качеству гостиничных услуг. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.	-	
4.	Практическое занятие 4. Факторы качества гостиничных услуг. Материально - техническое обеспечение гостиницы. прогрессивная технология обслуживания. Управление качеством обслуживания. Разработка и внедрение стандартов качества.	-	
5.	Практическое занятие 5. Показатели качества гостиничного предприятия Потенциальное (ожидаемое) качество. Реализованное и потребительское качество услуг. Потребительская оценка качества услуг. Показатели назначения и показатели надежности (сохранности) качества услуг.	-	
Раздел 2. Управление качеством гостиничных услуг			
6.	Практическое занятие 6. Организация безопасности в гостиничных предприятиях. Система безопасности современной гостиницы. Мероприятия организационного характера по обеспечению безопасности. Задачи мероприятий по обеспечению безопасности гостиничных услуг.	1,5	
6.	Практическое занятие 6. Показатели безопасности для гостиничного предприятия. Значение безопасности для гостиницы. Классификация показателей безопасности для жизни здоровья и информации. Показатели безопасности для окружающей среды.	1,5	
7.	Практическое занятие 7. Основные понятия технического регулирования	-	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Законодательные основы технического регулирования. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов. Цели, принципы, субъектов технического регулирования.		
7.	Практическое занятие 7. Законодательство в индустрии гостеприимства. Законодательная основа гостиничного сервиса в России. Мировой опыт правового регулирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Применение закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в сфере индустрии гостеприимства.	-	
8.	Практическое занятие 8. Техническое регулирование гостиничных услуг Основные понятия технического регулирования. Предпосылки создания системы технического регулирования в России. Объекты технического регулирования.	-	
8.	Практическое занятие 8. Требования к содержанию технического регламента Цели и содержание технических регламентов. Порядок разработки, согласования, принятия, обновления и отмены технических регламентов.	-	
9.	Практическое занятие 9. Методы оценки качества услуг Метод критических случаев. Метод SERQUAL. Метод SERVPERF. Метод INDSEV. Метод Кано.	-	
	Итого за 8 семестр	4,5	
	Итого	4,5	

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
8 семестр					
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1, 6	Собеседование	36,5025	0,2475	36,75
УК-2 ОПК-3 (ИД-1) ПК-9 (ИД-2)	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1, № 6	Собеседование	36,5025	0,2475	36,75
Итого за 8 семестр			73,005	0,495	73,5
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН		Итого	73,005	0,495	73,5

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) «Контроль качества в индустрии гостеприимства» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы

обучающих (модулю)

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Контроль качества в индустрии гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack 1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-за/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Комплект учебной мебели; доска учебная; мультимедийное оборудование: ноутбук; проектор стационарный; экран настенный
Практические работы	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

техническое оборудование для проведения самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022