

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 22.04.2024 11:54:16

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

Заместитель директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал) СКФУ

Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ**

Направление подготовки

Направленность (профиль)

Год начала обучения

Форма обучения

Реализуется в семестре

43.04.03 Гостиничное дело

Стратегии устойчивого развития гостиничной
и санаторно-курортной деятельности

2024

заочная

3

Разработано

Профессор кафедры ТиГД, д-р. ист. наук,
профессор

Рыкун Г.Н.

Пятигорск, 2024 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целями изучения дисциплины «Менеджмент качества продукции и услуг» являются:

- приобретение студентами теоретических и практических знаний в области обеспечения качества услуг в сфере туризма и гостеприимства, достижения уровня ее конкурентоспособности;

- формирование необходимых навыков для анализа и решения проблем в области управления качеством услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Задачами освоения дисциплины «Менеджмент качества продукции и услуг» являются:

- освоение студентами основных понятий в области управления качеством;
- понимание специфики профессионализма работников гостиничного сервиса;
- усвоение студентами сущности и основных категорий управления качеством в современной организации;

- освоение студентами методов оценки эффективности работников гостиничного предприятия;

- освоение студентами управленческих функций, технологий и бизнес-процессов, формирование навыков ориентирования в условиях частой смены технологий;

- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества;

- установление сущности и способов мотивации персонала к повышению качества обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества продукции и услуг» относится к обязательной части дисциплин. Ее освоение происходит в 3 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
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1 ОПК-3 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере индустрии гостеприимства и туризма, а также требования, установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Разрабатывает и устанавливает взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе Total Quality Management.

	ИД-2 ОПК-3 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Разрабатывает и внедряет систему показателей качества услуг на предприятиях гостиничной индустрии и общественного питания
	ИД-3 ОПК-3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Осуществляет контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом международных стандартов серии ИСО 9000 и национальных стандартов. Выбирает предпочтительные варианты совершенствования качества гостиничных услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг гостиничного предприятия. Использует методы квалитметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Принимает управленческие решения на основе оценки качества услуг гостиничной организации.
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1 ОПК-4 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает и реализует на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания этапы разработки маркетинговой стратегии: маркетинговый аудит, определение целей и задач стратегии, определение стратегических направлений развития и составление маркетингового плана.
	ИД-2 ОПК-4 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и	Знает характеристики, преимущества и недостатки основных видов маркетинговых стратегий (продуктовая, ценовая,

	общественного питания.	сбытовая, коммуникационная стратегии) наиболее используемых в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. На основе анализа конкурентных преимуществ деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания определяет и внедряет оптимальную маркетинговую стратегию.
	ИД-3 ОПК-4 Проводит оценку результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Знает основные показатели экономической эффективности реализуемой маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Осуществляет оценку эффективности маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

4. Объем учебной дисциплины и формы контроля

Объем занятий: всего: 3 з.е., 108 акад.ч.	ЗФО, в акад. часах
Контактная работа:	12
Лекции/из них практическая подготовка	6
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	6
Самостоятельная работа	96
Формы контроля	
Зачет с оценкой	

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

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Качество как объект управления. Понятие «качество». Теоретические предпосылки управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства. Основные термины и определения в системе менеджмента качества гостиничных услуг. Направления в решении задач качества услуг сферы гостеприимства.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	2	2	-	12
2.	Возникновение и развитие теории управления качеством. Четыре группы учений, которые составляют историю создания всеобщего управления качеством. Основатели научного менеджмента. Человеческие ресурсы, бихевиористские науки.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	-	-	-	12

3.	Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000. Зарубежные премии качества: Болдриджа, Деминга, Европейская премия качества. Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Оценка системы менеджмента качества на основе методики Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Семейство стандартов ИСО 9000 (9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»; 9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»; 19011:2002 «Рекомендации по аудиту систем контроля качества и/или охраны окружающей среды»).	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	2	2	-	12
4.	Методологические основы управления качеством. Проверка готовности производства и распределение организационной ответственности. Процесс изготовления продукции или предоставления услуг.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	-	-	-	12
5.	Сертификация и стандартизация в управлении качеством. Цели, принципы и правила сертификации систем качества. Порядок сертификации систем качества и производств. Законодательные требования к качеству и безопасности услуг, требования потребителя. Правовые основы государственного нормирования. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии гостеприимства.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	2	2	-	12

6.	Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Функции качества заинтересованных сторон в деятельности гостиничного предприятия. Структурирование функции качества.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	-	-	-	12
7.	Типология элементов обслуживания Кедотга-Терджена. Факторы, влияющие на качество услуг на предприятиях организаторов туризма. Действующая система классификация коллективных средств размещения в России: содержание и этапы проведения. Общие методы оценки качества в гостинице	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	-	-	-	12
8.	Менеджмент качества обслуживания на основе. Структурирования функции качества. Статистические методы учета над контролем качества продукции и услуг. Виды международных стандартов. Виды международных организаций по стандартизации и сертификации. Показатели гарантии и надежности качества продукции и услуг.	ОПК-3 (ИД-1 ОПК-3 ИД-2 ОПК-3 ИД-3 ОПК-3) ОПК-4 (ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4)	-	-	-	12
ИТОГО за 3 семестр			6	6	-	96
ИТОГО			6	6	-	96

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. 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 оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

Дисциплина «Менеджмент качества продукции и услуг» построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

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

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим 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

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов [Текст] / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.
2. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг [Текст] / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Гродзенский, С. Менеджмент качества: учебное пособие [Текст] / С. Гродзенский. — М.: Проспект, 2019. — 200 с.
2. Елисеева, Е. Н. Менеджмент качества [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Н. Елисеева, А. В. Жагловская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Издательский Дом МИСиС, 2018. — 108 с. — 978-5-906953-57-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84410.html>

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг» для направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг» для направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

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

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	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

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, прочитать 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, прочитать 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.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются

образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.