

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 дея-
тельности»

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,

(должность)

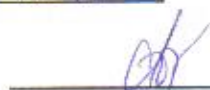

(подпись)

Ю.В.Терехина

(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Моды и технологии», протокол от 11.10 2017г. № 4

Зав. кафедрой



Л.Н.Абуталипова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится кафедра-разработчик РП от 25.10 2017г. № 8

Председатель комиссии, доцент


(подпись)

М.Р.Зиганшина

(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 качеством 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 качеством услуг	1	Понятие и модели качества услуг	Подходы к определению качества. Особенности качества услуг. Модель Донабедиана. Модель Грёмпро-оса. 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 функции качества. Бенчмаркинг. Анализ выводов и последствий отказов. Показатель. 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 качеством услуг	1	Оценка уровня качества гостиничных услуг различными методами	ОПК-3 ПК-2
2	Методические аспекты управления качеством услуг	2	Определение недостатков в гостинице 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. Федупин 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;

Лист переутверждения рабочей программы

Рабочая программа по дисциплине «**Управление качеством услуг в гостиничной деятельности**», пересмотрена на заседании кафедры Мода и технологии

№ п/ п	Дата переутверждения РП	Наличие изменений	Наличие изменений в списке литературы	Подпись разработ- чика РП	Подпись заведующего кафедрой	Подпись начальника УМЦ
1	протокол заседания кафедры № 1 от 04.09.2018	нет	Нет			