

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 23.12.2022 17:17:28  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»**  
*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.ДВ.02.01 Управление качеством услуг в гостиничном предприятии /  
Service quality management in a hotel enterprise**  
*(код и наименование РПД)*

**43.04.03 Гостиничное дело**  
*(код, наименование направления подготовки)*

**очная**  
*(форма обучения)*

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы  
«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**РПД Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise»** одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся .....	8
5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации .....	12
6. Методические материалы по освоению дисциплины .....	16
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ..	19
7.1. Основная литература .....	19
7.2. Дополнительная литература .....	19
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация .....	20
7.4. Интернет-ресурсы.....	21
7.5. Иные источники.....	22
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	23

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
<b>ПКс-5</b>	Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	<b>ПКс-5.2</b>	Способен проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
<b>ПКс-6</b>	Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания изменениям	<b>ПКс-6.2</b>	Способен обосновывать перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

<b>ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
ОТФ.С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса/ С/02.7 ТФ. Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	ПКс-5.2	<b>на уровне знаний:</b> основные элементы процесса стратегического управления и альтернативы стратегий развития; модели поведения экономических агентов и рынков.

<b>ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
ОТФ. С. Стратегическое управление развитием предприятия питания/ ТФ. С/02.7 Разработка и реализация стратегии развития предприятия питания		<p><b>на уровне умений:</b> управлять развитием организации и осуществлять анализ и разработку стратегии организации на основе современных методов и передовых научных достижений; оценивать процедуры управления изменениями в рамках организационного развития</p> <p><b>на уровне навыков:</b> приемами, способами и инструментами проведения и оценки результативности стратегического анализа организаций и корпоративных структур; информационными технологиями для прогнозирования и управления бизнес-процессами; инструментарием организации и проведения самостоятельных исследований.</p>
ОТФ.С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса/ С/01.7 ТФ. Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса		<p><b>на уровне знаний:</b> основные информационные технологии управления бизнес-процессами; подходы к оценке передовых практик решения научных проблем; методологию организации и проведения научных исследований; основные понятие, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления; современные теории и концепции поведения на различных уровнях организации.</p>
ОТФ. С. Стратегическое управление развитием предприятия питания/ ТФ. С/01.7 Анализ и оценка деятельности предприятия питания	ПКс-6.2	<p><b>на уровне умений:</b> проводить количественное прогнозирование и моделирование управление бизнес-процессами; выявлять перспективные направления научных исследований, обосновывать актуальность, теоретическую значимость исследуемой проблемы, формулировать гипотезы, проводить эмпирические и прикладные данные; обобщать аналитические материалы и идентифицировать научные проблемы; разрабатывать программу самостоятельных исследований избранной темы</p> <p><b>на уровне навыков:</b> методами реализации организационных изменений и преодоления сопротивления персонала; навыками самостоятельной научной и исследовательской работы, приемами, способами и методами количественного и качественного анализа бизнес-процессов; навыками количественного и качественного анализа для принятия управленческих решений, методами командообразования в проектных и сетевых структурах.</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академ. часов / 108 астр. часов.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах)
	Очно
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>58</b>
Лекции	20
Практические занятия	36
Лабораторные занятия	-
<b>Консультации</b>	<b>2</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>50</b>
Контроль	36
Формы текущего контроля	устный опрос, практические задания
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>

### Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана направления 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса».

Целью дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» является освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями.

Дисциплина основывается на знаниях следующих дисциплин: Б1.О.11 «Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности», Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства», Б1.В.ДВ.03.01 «Международная инвестиционная деятельность в сфере гостеприимства».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество

попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Изучение дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как: Б1.В.04 «Сетевые формы организации в сфере гостеприимства».

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 3 семестре 2 курса.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР*		
Topic 1	Objects of quality management of accommodation services	16	2		6		8	УО, ПЗ
Topic 2	Terminology for Quality Management	15	3		4		8	УО, ПЗ
Topic 3	Modern concepts of quality management.	15	3		4		8	УО, ПЗ
Topic 4	Assessment of the quality of services.	15	3		6		6	УО, ПЗ
Topic 5	Quality control in hotel enterprises	15	3		6		6	УО, ПЗ
Topic 6	Features of the modern stage of standardization in the service sector	15	3		4		8	УО, ПЗ
Topic 7	ISO International Standards System.	15	3		6		6	УО, ПЗ
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>36/27</b>	<b>Консультации – 2/1,5</b>					<b>Экзамен</b>
<b>Всего (акад/астр):</b>		<b>144/108</b>	<b>20/15</b>		<b>36/27</b>	<b>2</b>	<b>50/37,5</b>	

Примечание: \* КСР в объем дисциплины не входит.

\*\*УО – устный опрос, ПЗ – практические задания.

#### 3.2. Содержание дисциплины

##### Topic 1. Objects of quality management of accommodation services.

Typology of accommodation enterprises and the results of their activities. Service. Tourist product. Accommodation service in a tourist product. Terms of Service. Process service. Resource enterprise. Criteria for hotel services and service conditions. Regulations;

##### Topic 2. Terminology for Quality Management.

The need for terminological certainty in quality management issues and in the relationship of service providers to consumers. Normative documents on the terminology of quality management. Terminology for quality management in the hotel business.

**Topic 3. Modern concepts of quality management.**

Overseas quality management. The place of quality management is the functional structure of enterprise management. The idea of Total Quality Management (TQM). TQM. Domestic experience in quality management.

**Topic 4. Assessment of the quality of services.**

Tourist product and structure of hotel services. The specificity of criteria for quality indicators of various groups of services. Assessment of service conditions and processes. Analysis of consumer perception of the quality of services. Regulatory documents on the assessment of the quality of hotel services.

**Topic 5. Quality control in hotel enterprises.**

Sources of information on the status of service quality and service processes. Types of quality control: internal audit; external checks. Quality control methods. Requirements of regulatory documents that establish methods and procedures for quality control of hotel services. Certification and licensing as methods of quality control. Certification of hotel services, Russian and foreign experience.

**Topic 6. Features of the modern stage of standardization in the service sector.**

Normative bases of activity on standardization. Tasks and specifics of standardization in the service sector. Types of standardization documents in hotels. State standards in the field of tourism. Organization standards.

**Topic 7. System of International ISO standards.**

Purpose and scope of ISO standards. Composition of ISO standards. Quality management systems based on ISO 9000 standards Quality manual: purpose and structure of the document. Procedures for developing quality management systems and implementation difficulties.

**4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Topic 1 Objects of quality management of accommodation services	устный опрос, практические задания
Topic 2 Terminology for Quality Management	устный опрос, практические задания
Topic 3 Modern concepts of quality management.	устный опрос, практические задания
Topic 4 Assessment of the quality of services.	устный опрос, практические задания
Topic 5 Quality control in hotel enterprises	устный опрос, практические задания
Topic 6 Features of the modern stage of standardization in the service sector	устный опрос, практические задания
Topic 7 ISO International Standards System.	устный опрос, практические задания

*В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.*



## 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся Типовые оценочные материалы для тем 1-7.

### Вопросы для опроса

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Give definitions of terms:

- Management,
- Control function,
- System,
- Quality.

2. What is the difference between a “system approach” and an “integrated approach” in management product quality?

3. What does the term "hospitality industry" mean?

4. Name the types of enterprises involved in the creation of an integrated tourist services.

5. How do the structure of traveler needs and the structure of tourism product?

6. List the elements that form the structure of the tourist product.

7. What is the basic diagram of the organizational structure of the enterprise? Give verbal description and provide a graphic diagram.

8. What are object classifications for?

9. List the normative documents known to you, which contain classification of objects of quality management in tourism.

10. List the classified objects in the field of tourism.

11. What establishes GOST R 52113-2003 Services to the public. Nomenclature service quality indicators.

12. Formulate a definition of the term "Service Delivery Process".

13. Formulate a definition of the term “Assessment of the quality of a service (the process of providing services)”

fourteen. Formulate a definition of the term "Service quality control method"

15. What are the requirements for indicators of quality of services.

16. What are the purposes of applying quality indicators.

17. What is the nomenclature of the main groups of quality indicators.

18. What are the stages of the service life cycle indicated in this standard?

19. What quality indicators characterize the company's ability to providing a service?

20. What is said about the indicators of the professional level of the personnel of the enterprise?

21. What indicators of professional ethics reflect

22. In what documents are indicators of the quality of services displayed?

23. What is the structure of the document RF Law "On Technical Regulation"?

24. Name the tasks of technical regulation.

25. What types of standards are used in the modern system of standardization?

26. Mandatory and advisory requirements of regulatory documents.

27. Who develops the standards of the Russian Federation?

28. What are the objectives of the application of international standards?

29. What principles of quality management underlie the international standards of the ISO series?

30. How do the standards of the ISO series and the Russian standardization system GOST compare?
31. Which standards of the ISO series have already found their application in quality management in tourism?
32. What is the role and place of the document "Quality Manual" in management the quality of the tourism enterprise?
33. What difficulties can be in the way of implementing a quality management system in tourism company?

### **Типовые оценочные материалы для тем 1-7.**

#### **Примерные практические задания по темам**

#### **Тема 1. Объекты управления качеством услуг размещения**

##### **Вопросы и задания для самостоятельной работы:**

Изучив содержание первого отечественного государственного стандарта для сферы туризма - ГОСТ 28681.0-90 Туристско-экскурсионное обслуживание. Основные положения и ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения – дайте ответы на следующие вопросы:

1. Date of adoption of the first domestic standard for the tourism industry.
2. What set the first domestic standard?
3. What are the common features of homogeneous tourism services?
4. What are "terms of service"?
5. Define the terms:
6. \* the process of tourist and excursion services,
7. \* quality of tourist service,
8. \* service culture,
9. \* the level of quality of tourist and excursion services,
- 10.\* indicators (general characteristics) of the quality of tourist services and service conditions,
11. The purpose of standardization in tourism.
12. Tasks of standardization in tourism.
13. Objects of standardization in tourism.

#### **Тема 2. Терминология по управлению качеством**

##### **Вопросы и задания для самостоятельной работы:**

1. Familiarize yourself with the content of the industry regulatory document - "The procedure for classifying objects of the tourism industry, including hotels and other accommodation facilities, ski slopes, beaches."
2. Analyze the structure of this document.
3. What are the steps for creating and approving these documents? By whom and how is this document used?
4. Familiarize yourself with the content of the industry regulatory document - GOST R 50762-2007 Catering services. Classification of catering establishments.
5. Analyze the structure of this document.
6. What are the steps for creating and approving these documents?
7. By whom and how is this document applied?

#### **Тема 3. Современные концепции управления качеством.**

##### **Вопросы и задания для самостоятельной работы:**

Подготовьтесь к обсуждению результатов сравнительного анализа концепций управления качеством на Коллоквиуме.

#### **Тема 4. Оценка качества услуг.**

##### **Вопросы и задания для самостоятельной работы (тесты):**

1. Проведите исследование отзывов гостей о полученных услугах и условиях обслуживания в предприятиях сферы туризма (по материалам сети Интернет).

В ходе работы выявить:

- 1) parameters of the tourist product that are important for guests;
- 2) who evaluates the quality of services in tourism?
- 3) what is assessed?
- 4) what procedures are used to assess the quality of services?
- 5) how are the parameters of the tourist product related to the classification of consumers, tourist services (by type), service conditions?

2. Результаты исследования представьте в форме Отчета.

#### **Тема 5. Контроль качества в гостиничных предприятиях.**

##### **Задания для самостоятельной работы:**

1. Study the structure of the document "Hotel Classification System".
2. Analyze the content of the requirements of the Classification for hotels of different levels of comfort.
3. Conduct a comparative analysis of the requirements of this document with the domestic previous analogue.
4. Analyze the requirements of this Russian document with foreign analogues.
5. Compile an Analytical Note with the results of a comparative analysis.

#### **Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.**

##### **Отраслевые стандарты**

##### **Вопросы и задания для самостоятельной работы (тесты):**

Изучите содержание ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации.

Стандарты организаций. Общие положения.

Ответьте на вопросы Теста (письменно):

1. What types of documents does this standard refer to?
2. Define the term "organization".
3. List the objects of standardization within the organization.
4. What documents should not contradict the standards of the organization?
5. Name the procedure (stages) for the development and approval of organization standards.
6. What is the structure of the document "Standard of the organization"?
7. Who must comply with the requirements of the organization's standards?
8. How many federal laws were taken into account when developing this GOST?
9. What would a list of travel company standards look like in your opinion?
10. What would a list of tourist hotel standards look like in your opinion?

#### **Тема 7. Система Международных стандартов ИСО.**

##### **Вопросы и задания для самостоятельной работы (тесты):**

1. Take part in an industry tour.
2. Attend a meeting with an industry expert.
3. Prepare your questions and participate in an interview with an industry expert on tourism quality assurance and service processes.
4. Summarize the information received and present it in the form of Abstracts of the speech at the scientific conference "Problems of quality of service in tourism" with a volume of 1 page of text.

## 5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):** в рамках сдачи экзамена предусматривается устный ответ студентом на полученный вопрос, а также тестирование.

*В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.*

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-5.2 Способен проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Сформированы умения и навыки принятия стратегических и тактические решений в гостиничной деятельности при интеграции с иными участниками рынка туризма; навыками принятия стратегических и тактических решений в гостиничной деятельности при оценке и управлении рисками.
ПКс-6.2 Способен обосновывать перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Успешное и систематическое применение навыков применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Приводит примеры.

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Вопросы к экзамену (письменному)

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. The evolution of quality concepts.
2. The concept of "quality" from well-known specialists in quality management.
3. The content of the philosophical concepts "system" and "structure of the system".
4. The concept of the optimal level of quality. "100% quality" policy.
5. Eight key principles of system quality management.
6. The concept and structure of quality management systems.
7. The structure of the "quality loop" in accordance with MS ISO-9004.
8. Russian experience of research and development in the field of quality management tourist and excursion service.
9. The content of the first domestic GOST for the tourism sector.
10. Types of documents on standardization in the field of tourism.
11. Quality indicators in tourism: 10 main groups of indicators.
12. Requirements for tourist services established by GOSTs.

13. Describe the principal structure of the document establishing hospitality requirements.
14. Objects of standardization in tourism.
15. Describe the structure of GOST R 50644-2009 Tourist services. Requirements for ensuring the safety of tourists.
16. Describe the place and significance of the "Rules of service in hotels of the Russian Federation" among regulatory documents that ensure the quality of service in tourism.
17. Requirements established by the standards of organizations.
18. Documents on standardization of management processes of a tourist enterprise.
19. The content of the Federal Law "On technical regulation".
20. Organization of work on standardization in the Russian Federation.
21. Tasks of standardization in the field of tourist and excursion services.
22. Tasks and objects of certification in world tourism.
23. Documents on the standardization of processes for servicing guests of a tourist enterprises.
24. Duties and responsibilities of the provider of hotel services.
25. Quality control methods.
26. Ishikawa and Pareto cause-and-effect diagrams in quality analysis.
27. Circles of quality, organization of their work.
28. Guide to the quality of the hotel enterprise.
29. Difficulties in implementing quality systems in the enterprise.
30. The role of the manager in quality management at the enterprise.

### **Примеры тестов для контроля знаний**

*Отметьте правильные ответы:*

- 1. How many key principles of system quality management (TQM) do the ISO 9000 International Standards establish?**
  - three
  - five
  - eight.
- 2. Complete the statement: "Strategic customer orientation in quality management systems is provided methodically, technically and**
  - organizational
  - information
  - systematically.
- 3. The main meaning of the "just-in-time" principle in quality management is**
  - management of production stocks, deliveries and shipment
  - timely deliveries of the required range and volume of raw materials (products, services) in accordance with the approved technological process
  - making the necessary management decisions "on time"
- 4. Important requirements for the quality of services in the hospitality industry are**
  - safety requirements
  - requirements for accuracy and timeliness of execution

- typicality requirements for a given specific territory

**5. How many groups of product quality indicators do the International ISO standards provide for?**

- four
- seven
- ten

**6. The specificity of Japanese approaches to quality management is**

- nationwide quality control program
- application of foreign experience
- the use of "incentive tours" in personnel management.

**7. The administrative approach to quality management is**

- achieving 100% quality at any cost
- 100% participation of employees in the improvement of the management process
- use of the authority of the administration in the management of production?

**eight. The economic approach to quality management is**

- all-round saving of production resources
- ensuring an optimal level of quality
- Manager-economist at the head of the enterprise management.

**9. What determines the optimal level of quality?**

- the break-even point of investments in management improvement
- volume of output
- rational indicators of quality

**10. The evolution of the concept of quality is closely related to**

- administrative decisions of government bodies
- stages of technology evolution
- with the development of the education system

**11. Among the 10 main American directions in the field of quality management are presented, including, such as**

- refusal to interfere in the strategy and tactics of suppliers
- ensuring collective participation in quality improvement

**12. The concept of "policy of 100% quality" implies:**

- participation of each employee in quality improvement activities
- All products offered to the consumer must be of high quality.

**13. The objects of standardization in tourism are:**

- tourist enterprises
- tourism service processes

**14. In the process of using Pareto charts, the following procedures are carried out:**

- problems are classified by individual factors
- a group of main factors affecting the quality is identified
- is the arithmetic mean of the leading factors.

**15. There are the following categories of standards in the field of tourist and excursion services**

- state standards
- enterprise standards

- departmental standards

**16. The international standard ISO 9000 identifies 11 stages of the "quality loop", including, such as**

- organization of production
- control over the sale of products (services)

**17. Who manages the work in the field of standardization in the Russian Federation?**

- Federal Agency for Standardization
- CEO of the company
- Plenipotentiary Representative of the President of the Russian Federation in the region

**18. The main tasks of standardization in the field of tourist and excursion services:**

- establishment of the nomenclature of indicators of the quality of services and services for tourists
- establishment of progressive requirements for the quality of services and maintenance
- establishment of requirements for local governments on management tourism enterprises.

**19. Causes of failure of the process of improving the activities of the enterprise**

- lack of initiative of the company's management
- poor awareness of ordinary workers
- Poorly developed technological processes

**20. Methods for measuring quality indicators:**

- instrumental
- brain teaser
- sociological

### **Шкала оценивания**

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

**Оценка «отлично»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, изложил ответ последовательно и убедительно;
- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- умение правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач;
- умение самостоятельно выполнять предусмотренные программой задания;
- навык обоснования принятого решения.

**Оценки «хорошо»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;
- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом умение преимущественно правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

**Оценки «удовлетворительно»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- затруднения с применением теоретических положений при решении практических вопросов и задач,

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется в случае, если при устном ответе студент проявил (показал):

- незнание либо отрывочное представление учебно-программного материала;
- неумение использовать научно-понятийный аппарат и терминологию учебной дисциплины;
- неумение применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач,
- неумение выполнять предусмотренные программой задания.

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Экзамены организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время экзамена обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой. Оценка за экзамен проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках студентов, при этом оценки «неудовлетворительно» в зачетную книжку студентов не проставляются.

Обучение по дисциплине Б1.В.ДВ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к зачёту. Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Управление



качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

### ***Подготовка к лекции***

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

### ***Подготовка к лекции заключается в следующем:***

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
  - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

### ***Подготовка к практическим занятиям:***

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

***Подготовка к опросу*** представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

## **Методические указания по организации самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебной и научной литературы, нормативных документов, данных научных исследований, материалов интернет-источников, а также выполнение практических заданий, подготовку докладов и реферата, подготовку к тестированию и контрольной работе, к опросам на занятиях и к зачету. Рекомендации по научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделе 7 данной РПД.

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Александрова А. Ю. Международный туризм. М.: Аспект-Пресс, 2004.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: Учебник. – М.: «Дашков и К», 2012. – 352 с.
3. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с. 23. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. Учебник для вузов/Пер. с англ. под ред. Ноздревой Р.Б. М.: «ЮНИТИ», 1998. – 787 с.
4. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.:Аспект Пресс, 1995.
5. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. Москва-Ростов-на-Дону. : Издательский центр «МарТ», 2006. - 254 с.
6. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице. М.: Магистр, 2008. – 511 с.
7. Остроумов О.В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность.М., «Финансы и статистика» - 2007. - 129 с.
8. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. – М.: Стандарты и качество. – 2007.
9. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: Магистр, 2010. - 493 с.
10. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. - 352 с.

#### **Методические рекомендации по подготовке к опросу**

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-источников.

#### **Рекомендации по подготовке к тестированию**

Тестирование является формами контроля успеваемости обучающихся, оценки уровня овладения теоретическими знаниями и навыками применения этих знаний при решении практических задач. Подготовка к тестированию предполагает:

- ознакомление с материалами лекций;

- изучение учебной литературы, справочных и научных источников;
- уточнение терминов, основных понятий и категорий;
- самостоятельный подбор информации, необходимой для аргументации авторской позиции.

Все вопросы и задания тестов ориентированы на систематизацию знаний обучающихся, развитие способностей к самостоятельной аналитической деятельности.

Результаты контрольных работ и тестов признаются положительными, если 75% ответов являются правильными.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

### **7.1. Основная литература**

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476140>
3. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487576>
4. Курочкина, Анна Юрьевна. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 172 с. - (Высшее образование) . - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470280> - ISBN 978-5-534-07316-4.- Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-470280>
5. Фомичев, Владимир Иванович. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. - Москва : Юрайт, 2020. - 156 с. : ил. - (Высшее образование) . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447092> - ISBN 978-5-534-12241-1.- Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-447092>
6. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474704>

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Кузнецова, Нина Владимировна. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Кузнецова. - 2-е изд., стер. - Электрон. дан. - М. : Флинта [и др.], 2016. -

- 360 с. - (Экономика и управление / редкол.: Д.И. Фельдштейн (гл. ред.) [и др.]). Загл. с экрана. - ISBN 978-5-9765-0731-9 : 0.00.
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431901>
  3. Фрейдина, Е. В. Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>
  4. Хамидуллина, Г. Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма : монография / Г. Р. Хамидуллина, Р. И. Зинурова, И. А. Фролова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 116 с. — ISBN 978-5-7882-1837-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>

### **7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. № 2300-1.
2. Закон Российской Федерации "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ.
3. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ.
4. ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».
5. ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.
6. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
7. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
8. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
9. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
10. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
11. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» / ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
12. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Приложение к приказу Минспорттуризма России от "05" мая 2010 г. № 461.  
Приложение №1 Система классификации гостиниц и иных средств размещения.  
Приложение №2 Схема классификации горнолыжных трасс.  
Приложение №3 Система классификации пляжей.

13. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
14. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.
15. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях. (ИСО 10002:2004).
16. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций
17. ГОСТ Р ИСО 10003-2009 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации.
18. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. (ISO 9001:2008).
19. ГОСТ Р 40.003 - 2008 "Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 (ИСО 9001:2008)

#### **7.4. Интернет-ресурсы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

##### ***Русскоязычные ресурсы***

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

##### ***Англоязычные ресурсы***

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

## 7.5. Иные источники

1. <http://base.consultant.ru>
2. <http://www.cntd.ru> – сайт Техэксперт
3. [www.mirkachestva.ru](http://www.mirkachestva.ru) – сайт Мир качества
4. <http://protect.gost.ru> – сайт Федерального агентства по техрегулированию и метрологии
5. [www.quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru) - сайт по менеджменту качества
6. [www.rbta.ru](http://www.rbta.ru) - сайт Ассоциации делового туризма России
7. <http://www.rostourunion.ru/> -сайт Российского Союза туриндустрии
8. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - сайт Минспорттуризма РФ
9. [www.travel.ru](http://www.travel.ru) – информационный портал по туризму
10. <http://turizmbiz.ru> – информационный портал
11. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная Туристская Организация (UNWTO – ЮНВТО)
12. [www.hotelsmag.com](http://www.hotelsmag.com) – журнал Hotels
13. [www.accor.com](http://www.accor.com) – гостиничная группа Accor
14. [www.bestwestern.com](http://www.bestwestern.com) - гостиничный консорциум Best Wester
15. [www.carlsonhotels.com](http://www.carlsonhotels.com) - гостиничная группа Carlson (Regent Hotels & Resorts, Radisson Hotels & Resorts, Park Plaza Hotels, Country Inns & Suites, Park Inns, Rezidor Hotels, Radisson Edwardian Hotels)
16. [www.clubmed.com](http://www.clubmed.com) - гостиничная цепь Club Med
17. [www.fourseasons.com](http://www.fourseasons.com) - гостиничная цепь Four Seasons
18. [www.hilton.com](http://www.hilton.com) – гостиничная цепь Hilton
19. [www.holidayinn.com](http://www.holidayinn.com) – гостиничная цепь Holiday Inn
20. [www.hyatt.com](http://www.hyatt.com) – гостиничная цепь Hyatt
21. [www.intercontinental.com](http://www.intercontinental.com) – гостиничная цепь InterContinental
22. [www.kempinski.com](http://www.kempinski.com) - гостиничная цепь Kempinski
23. [www.kfc.com](http://www.kfc.com) - сеть ресторанов fast-food KFC (Kentucky Fried Chicken)
24. [www.mandarinoriental.com](http://www.mandarinoriental.com) - гостиничная цепь Mandarin Oriental
25. [www.marcopolohotels.com](http://www.marcopolohotels.com) – гостиничная цепь Marco Polo Hotels
26. [www.marriott.com](http://www.marriott.com) - гостиничная цепь Marriott
27. [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com) – сеть ресторанов fast-food McDonald's
28. [www.novotel.com](http://www.novotel.com) - гостиничная цепь Novotel
29. [www.pizzahut.com](http://www.pizzahut.com) - сеть ресторанов fast-food Pizza Hut
30. [www.ritzcarlton.com](http://www.ritzcarlton.com) - гостиничная цепь Ritz Carlton
31. [www.sheraton.com](http://www.sheraton.com) - гостиничная цепь Sheraton
32. [www.sofitel.com](http://www.sofitel.com) - гостиничная цепь Sofitel
33. [www.starbucks.com](http://www.starbucks.com) – сеть кофеен Starbucks
34. [www.tgifridays.com](http://www.tgifridays.com) - сеть ресторанов fast-food T.G.I. Friday's
35. [www.thomascook.com](http://www.thomascook.com) – туристическое агентство Thomas Cook
36. [www.utell.com](http://www.utell.com) – гостиничный консорциум Utell

## **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

### ***Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:***

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle.