

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 26.05.2026 11:08:06
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии /
Service quality management in a hotel enterprise»
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.03 «Гостиничное дело»
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Программа магистратуры «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»
(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор–составитель РПД:

Погорелов Николай Владимирович, канд. экон. наук, доцент кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса, руководитель магистерской программы «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, д.э.н., профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.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 факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.В.ДЭ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
33.008 Руководитель предприятия питания; С/02.7 Разработка и реализация стратегии развития предприятия питания	ПКс-5	Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКс-5.2	Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы стратегического менеджмента и маркетинга на предприятиях питания; основы риск-менеджмента и антикризисного управления. Умеет: формулировать задачи и цели развития предприятия питания, отражающие интересы собственников и заинтересованных сторон; владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий; владеть навыками выявления проблем развития предприятия питания; владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания; владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития предприятия питания.
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц;; D/02.8 Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу	ПКс-6	Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сферы гостеприимства и общественного питания изменениям	ПКс-6.2	Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

					<p>Умеет: владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.</p>
--	--	--	--	--	--

Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины

Общий объём дисциплины составляет 4 зачётные единицы, 144 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 39 ак. часов (лекции — 10 ак. ч., практические занятия — 18 ак. ч., консультации — 2 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 9 ак. ч.); самостоятельная работа — 105 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 16 ак. часов (лекции — 6 ак. ч., практические занятия — 8 ак. ч., консультации — 2 ак. ч.); контроль — 9 ак. ч.; самостоятельная работа — 119 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДЭ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», программа магистратуры «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 может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Контроль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Объекты управления качеством услуг размещения	30	3			5								22	Устный опрос (КТ-1)
2	Тема 2. Терминология управления качеством	30	3			5								22	Доклад (КТ-1)
3	Тема 3. Современные концепции управления качеством	28	2			4								22	Реферат (КТ-2)
4	Тема 4. Оценка качества услуг	27	2			4								21	Тестирование (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	29							2	9			18		экзамен
	ИТОГО:	144	10			18			2	9			18	87	экзамен

Заочная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэ к	Контроль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Объекты управления качеством услуг размещения	34	2			2								30	Устный опрос (КТ-1)
2	Тема 2. Терминология управления качеством	34	2			2								30	Доклад (КТ-1)
3	Тема 3. Современные концепции управления качеством	33	1			2								30	Реферат (КТ-2)
4	Тема 4. Оценка качества услуг	32	1			2								29	Тестирование (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	11					2				9				экзамен
	ИТОГО:	144	6			8	2				9			119	экзамен

Используемые сокращения:

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Объекты управления качеством услуг размещения (ПКс-5.2)

Типология предприятий размещения и результаты их деятельности. Услуга. Туристический продукт. Услуга размещения в туристическом продукте. Условия использования. Процесс

Тема 2. Терминология управления качеством (ПКс-6.2)

Необходимость терминологической определенности в вопросах управления качеством и во взаимоотношениях поставщиков услуг с потребителями. Нормативные документы по терминологии менеджмента качества. Терминология управления качеством в гостиничном бизнесе.

Тема 3. Современные концепции управления качеством (ПКс-5.2)

Управление качеством за рубежом. Местом управления качеством является функциональная структура управления предприятием. Идея всеобщего управления качеством (TQM). TQM. Отечественный опыт управления качеством.

Тема 4. Оценка качества услуг (ПКс-6.2)

Туристский продукт и структура гостиничных услуг. Специфика критериев показателей качества различных групп услуг. Оценка условий и процессов эксплуатации. Анализ восприятия потребителями качества услуг. Нормативные документы по оценке качества гостиничных услуг. Источники информации о состоянии качества обслуживания и процессах обслуживания. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки. Методы контроля качества. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и процедуры контроля качества гостиничных услуг. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества. Сертификация гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт. Нормативные основы деятельности по стандартизации. Задачи и особенности стандартизации в сфере услуг. Виды документов по стандартизации в гостиницах. Государственные стандарты в сфере туризма. Стандарты организации. Цель и область

применения стандартов ISO. Состав стандартов ISO. Системы менеджмента качества на основе стандартов ISO 9000 Руководство по качеству: назначение и структура документа. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения. Дополнительно рассматриваются вопросы: Контроль качества на гостиничных предприятиях; Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг; Система международных стандартов ISO.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.02.01 «Управление качеством услуг в гостиничном предприятии / Service quality management in a hotel enterprise» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква

		ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать номера (или буквы) выбранных вариантов ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно указаны все варианты
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор	1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.	Ответ считается верным, если правильно указан вариант и приведены корректные аргументы
Задание открытого типа с развёрнутым ответом	Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя чёткие компактные формулировки.	Ответ считается верным при отсутствии фактических ошибок, полноте раскрытия понятий, обоснованности и логической последовательности изложения

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	Шкала ECTS
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D
55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F

Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе задания к контрольным точкам): устный опрос (УО), доклад (Д), реферат (Р), тестирование (Т).

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Объекты управления качеством услуг размещения (ПКс-5.2).

Форма текущего контроля — устный опрос (УО).

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Объекты управления качеством услуг размещения», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

Тема 2. Терминология управления качеством (ПКс-6.2). Форма текущего контроля — доклад (Д).

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Терминология управления качеством», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

Тема 3. Современные концепции управления качеством (ПКс-5.2). Форма текущего контроля — реферат (Р).

Темы для подготовки докладов по теме «Современные концепции управления качеством»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

Тема 4. Оценка качества услуг (ПКс-6.2). Форма текущего контроля — тестирование (Т).

Темы для подготовки докладов по теме «Оценка качества услуг»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Вопросы для устного опроса: 1) основные понятия и категории темы; 2) ключевые теоретические положения; 3) практическое применение в профессиональной деятельности.

5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Устный опрос, доклад	100	0,30	30
КТ-2	Темы 3–4. Реферат, тестирование	100	0,30	30
Итого	—	—	0,60	60

5.4. Критерии оценивания заданий текущего контроля успеваемости

Критерий оценивания	Баллы
Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

Критерии оценивания доклада и реферата

Критерий оценивания	Баллы
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости)

Для выполнения проверочных заданий по дисциплине специальные дополнительные материалы и оборудование не используются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса) и прохождение тестирования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Эволюция концепций качества.
2. Понятие «качество» от известных специалистов по менеджменту качества.
3. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
4. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества».
5. Восемь ключевых принципов управления качеством системы.
6. Понятие и структура систем менеджмента качества.

7. Структура «контура качества» в соответствии с МС ИСО-9004.
8. Российский опыт исследований и разработок в области менеджмента качества.
9. Содержание первого отечественного ГОСТа для сферы туризма.
10. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.
11. Показатели качества в туризме: 10 основных групп показателей.
12. Требования к туристским услугам, установленные ГОСТами.
13. Опишите принципиальную структуру документа, устанавливающего
14. Объекты стандартизации в туризме.
15. Охарактеризуйте структуру ГОСТ Р 50644-2009 Услуги туристские. Требования к
16. Опишите место и значение «Правил обслуживания в гостиницах Российской Федерации» среди
17. Требования, установленные стандартами организаций.
18. Документы по стандартизации процессов управления туристским предприятием.
19. Организация работы по стандартизации в Российской Федерации.
20. Задачи стандартизации в сфере туристско-экскурсионных услуг.
21. Задачи и объекты сертификации в мировом туризме.
22. Документы по стандартизации процессов обслуживания гостей туриста
23. Обязанности и ответственность поставщика гостиничных услуг.
24. Методы контроля качества.
25. Причинно-следственные диаграммы Исикавы и Парето в анализе качества.
26. Кружки качества, организация их работы.
27. Руководство по качеству гостиничного предприятия.
28. Трудности внедрения системы качества на предприятии.
29. Роль менеджера в управлении качеством на предприятии.
30. The evolution of quality concepts.
31. The concept of "quality" from well-known specialists in quality management.
32. The content of the philosophical concepts "system" and "structure of the system".

Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной аттестации

(6 типов заданий, по 2 примера на каждый тип):

1. Задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа

ИНСТРУКЦИЯ: прочитайте задание, выберите **ОДИН** правильный ответ.

Задание 1. Качество гостиничной услуги — это:

- А. степень соответствия услуги ожиданиям и требованиям гостя;
- Б. цена номера;
- В. этажность здания;
- Г. численность персонала.

Ключ: А.

Задание 2. Стандарт обслуживания в гостинице — это:

- А. установленные требования к процессу и результату оказания услуги;
- Б. договор аренды;
- В. налоговая ставка;
- Г. форма отчётности перед банком.

Ключ: А.

2. Задания закрытого типа на установление соответствия

ИНСТРУКЦИЯ: установите соответствие; ответ запишите парами «цифра-буква».

Задание 1. Установите соответствие между концепцией качества и её сутью:

- 1. Контроль качества — А. выявление дефектов в готовой услуге;
- 2. Обеспечение качества — Б. предупреждение дефектов в процессе;
- 3. TQM — В. всеобщее управление качеством с вовлечением всех.

Ключ: 1-А, 2-Б, 3-В.

Задание 2. Установите соответствие между параметром качества услуги и его содержанием:

- 1. Надёжность — А. точное исполнение обещанной услуги;
- 2. Отзывчивость — Б. готовность быстро помочь гостю;
- 3. Эмпатия — В. внимание к индивидуальным потребностям гостя.

Ключ: 1-А, 2-Б, 3-В.

3. Задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

ИНСТРУКЦИЯ: прочитайте задание, выберите ВСЕ правильные ответы.

Задание 1. Какие методы используются для оценки качества гостиничных услуг?

- А. анкетирование гостей;
- Б. метод «тайный гость»;
- В. анализ отзывов и жалоб;
- Г. подсчёт этажей здания;

Д. модель SERVQUAL.

Ключ: А, Б, В, Д.

Задание 2. Какие принципы лежат в основе всеобщего управления качеством (TQM)?

- А. ориентация на потребителя;
- Б. вовлечение персонала;
- В. процессный подход;
- Г. игнорирование обратной связи;
- Д. постоянное улучшение.

Ключ: А, Б, В, Д.

4. Задания закрытого типа на установление последовательности

ИНСТРУКЦИЯ: установите верную последовательность; ответ запишите буквами.

Задание 1. Расположите этапы управления качеством услуг в правильной последовательности:

- А. установление стандартов обслуживания;
- Б. оказание услуги по стандарту;
- В. измерение и оценка качества;
- Г. корректирующие действия и улучшение.

Ключ: А, Б, В, Г.

Задание 2. Расположите этапы работы с жалобой гостя:

- А. приём и фиксация жалобы;
- Б. анализ причины проблемы;
- В. устранение проблемы и ответ гостю;
- Г. предупреждение повторения.

Ключ: А, Б, В, Г.

5. Задания комбинированного типа с выбором ответа и обоснованием

ИНСТРУКЦИЯ: выберите ответ (А — согласен, Б — не согласен) и приведите аргументы.

Задание 1. Контроль качества готовой услуги полностью заменяет систему предупреждения дефектов. Согласны ли Вы?

Ключ: Б. Контроль выявляет уже допущенные дефекты; эффективное управление качеством делает упор на предупреждение дефектов в процессе оказания услуги.

Задание 2. Качество услуги определяется только мнением руководства гостиницы. Согласны ли Вы?

Ключ: Б. Качество услуги определяется прежде всего восприятием гостя — соответствием услуги его ожиданиям; мнение руководства вторично.

6. Задания открытого типа с развёрнутым ответом

ИНСТРУКЦИЯ: запишите развёрнутый обоснованный ответ (2–3 предложения).

Задание 1. Раскройте значение стандартов обслуживания в управлении качеством гостиничных услуг.

Эталон ответа: стандарты задают измеримые требования к процессу и результату услуги, обеспечивают стабильность качества, служат основой обучения персонала и контроля.

Задание 2. Объясните роль обратной связи с гостями в системе управления качеством.

Эталон ответа: обратная связь (отзывы, анкеты, жалобы) выявляет несоответствия между ожиданиями и восприятием услуги, служит основой корректирующих действий и постоянного улучшения.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Оценка	Критерии оценивания
Отлично / зачтено (35–40 б.)	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
Хорошо / зачтено (28–34 б.)	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.

Неудовлетворительно / не зачтено (0–21 б.)	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит существенные ошибки; тестирование не пройдено.
---	--

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости)

Для выполнения проверочных заданий по дисциплине специальные дополнительные материалы и оборудование не используются.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу,

распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации. Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. 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. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

8. Александрова А. Ю. Международный туризм. М.: Аспект-Пресс, 2004.
9. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: Учебник. – М.: «Дашков и К», 2012. – 352 с.
10. 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.
11. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.:Аспект Пресс, 1995.
12. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность. Москва-Ростов-на-Дону. : Издательский центр «МарТ», 2006. - 254 с.
13. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице. М.: Магистр, 2008. – 511 с.
14. Остроумов О.В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность.М., «Финансы и статистика» - 2007. - 129 с.
15. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. – М.: Стандарты и качество. – 2007.
16. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: Магистр, 2010. - 493 с.
17. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. - 352 с.

8.2. 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>

8.3. 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.

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
12. туристских услуг» / ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
13. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и
14. иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Приложение к приказу Минспорттуризма России от "05" мая 2010 г. № 461.
15. Приложение №1 Система классификации гостиниц и иных средств размещения.
16. Приложение №2 Схема классификации горнолыжных трасс.
17. Приложение №3 Система классификации пляжей.
18. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий
19. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.
20. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя.

8.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

СЗИУ РАНХиГС располагает доступом через сайт научной библиотеки (<http://nwapr.spb.ru/>) к подписным электронным ресурсам: ЭБС «Юрайт», ЭБС «Znanium», ЭБС «IPR SMART», ЭБС «Лань», информационно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1	Специализированные аудитории для проведения лекций, оснащённые персональным компьютером и мультимедийным проектором.
2	Аудитории и компьютерные классы с посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в сеть «Интернет» для проведения практических занятий.
3	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: пакет офисных приложений, программы для работы с электронными таблицами и подготовки презентаций.
4	Платформы для онлайн-коммуникаций, используемые при реализации ДОТ.
5	Электронная информационно-образовательная среда СЗИУ РАНХиГС; научная библиотека, справочные системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».

