

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины **Управление качеством услуг и обслуживания**

Рекомендуется для направления подготовки

**43.04.02 «Туризм»**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность программы (профиль)

**Бизнес-процессы в сфере туризма и гостеприимства**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва

2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, классификации гостиничных предприятий, нормативно - правовых документов, а также подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг. Обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- изучение основных инструментов управления контактными персоналом индустрии туризма и гостеприимства в системе внутреннего маркетинга;
- описание взаимосвязи качества услуг и уровня развития системы внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства;
- ознакомление с основными способами оценки удовлетворенности персонала методами и результатами внутренним маркетингом на предприятии;
- освоение навыков разработки комплекса маркетинга в средствах размещения.
- подготовка к выполнению работ по стандартизации и сертификации туристского продукта;
- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного обслуживания;
- формирование навыков по применению статистических методов контроля качества услуг в туризме и гостеприимстве.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством услуг и обслуживания» относится к вариативной компоненте базовой части дисциплин по выбору Блока1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма ОПК-3	нет	<ul style="list-style-type: none"><li>• Преддипломная практика</li><li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)</li></ul>

Профессиональные компетенции			
2	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления ПКО-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Экономика индустрии гостеприимства</li> <li>• Финансовый менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегическое моделирование развития туризма на региональном и государственном уровне</li> <li>• Стратегическое и программно-целевое управление в профессиональной сфере</li> <li>• Формирование и управление территориальными рекреационными системами</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)</li> </ul>
3	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма ПКР-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Экономика индустрии гостеприимства</li> <li>• Финансовый менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегическое и программно-целевое управление в профессиональной сфере</li> <li>• Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства</li> <li>• Формирование и управление территориальными рекреационными системами</li> <li>• Сохранение экологического равновесия туристских территорий</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)</li> </ul>

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма ОПК-3;
- способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления ПКО-1;

– способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма ПКР-1.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**ЗНАТЬ:**

- теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества;
- основные понятия качество и общие теории качества;
- сущность и структуру менеджмента качества;
- правовое, финансово-экономическое и информационное обеспечение системы менеджмента качества;
- нормативно-правовую и технологическую документацию управления качеством услуг;
- технологические процессы и должностные инструкции в профессиональной деятельности

**УМЕТЬ:**

- организовывать сервисную деятельность в соответствии с потребностями потребителя для развития клиентурных отношений;
- развивать личную компетентность, корректировать самооценку в зависимости от результатов профессиональной деятельности;
- использовать положительный зарубежный опыт организации и регулирования деятельности по управлению качеством продукции и услуг.

**ВЛАДЕТЬ:**

- методами реализации инновационных технологии и новых форм обслуживания потребителей, в профессиональной деятельности;
- навыками формирования и продвижения туристского продукта, соответствующего требованиям потребителя;
- навыками деловых и межличностных коммуникаций, готовность использовать их для профессиональной деятельности;
- навыками оценки основных показателей управления качеством;
- методами разработки и выбора системы качества и стратегии ее развития на предприятии.

#### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего</b>	<b>Семестр</b>
---------------------------	--------------	----------------

	<b>часов</b>	<b>2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	48	48
В том числе:	-	-
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	24	24
В том числе в интерактивной форме	10	10
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	60	60
<b>Контроль (экзамен)</b>	36	36
Общая трудоемкость	час	144
	зач. ед.	4

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.
2.	Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления

		качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.
3.	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	Показатели качества туристского продукта. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».
4.	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства	Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.
5.	Принципы менеджмента качества. Управление качеством услуг	Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме и гостеприимстве. Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны предприятия. Сроки и порядок рассмотрения претензий и

		жалоб.
--	--	--------

### 5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин				
		1	2	3	4	5
1.	Стратегическое моделирование развития туризма на региональном и государственном уровне		+	+	+	
2.	Стратегическое и программно-целевое управление в профессиональной сфере		+	+	+	
3.	Формирование и управление территориальными рекреационными системами		+		+	
4.	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства		+	+	+	+
5.	Сохранение экологического равновесия туристских территорий		+	+	+	+
6.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+
7.	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)	+	+	+	+	+

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	4	2	12	18
2	Тема 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	6	6	12	24
3	Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	6	6	12	24
4	Тема 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства	4	4	12	20
5	Тема 5. Принципы менеджмента качества. Управление качеством услуг	4	6	12	22
6	Контроль (экзамен)				36

	Всего	24	24	60	144
--	-------	----	----	----	-----

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1	1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	2
2	2	Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом*	6
3	3	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	6
4	4	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства*	4
5	5	Принципы менеджмента качества. Управление качеством услуг	6

\*занятия проходят в интерактивной форме

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) Консультант, Гарант, Виртуальная библиотека ЮНВТО

Материалы ЮНВТО (исследования, передовой опыт, материалы конференций в сфере международного туризма) на английском и русском языках (2009-2018 гг.)

- <https://www.e-unwto.org/>

- <http://publications.unwto.org/ru>

в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;

г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

д) ресурсы сети Интернет:



- [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru) Журнал для профессионалов гостиничного дела «Про Отель»
- [www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru) Портал гостиничного бизнеса
- <http://profi.travel.ru/press/> Туризм и путешествия. Профессиональная пресса

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **Нормативные правовые акты.**

1. Федеральный закон РФ «Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в последней редакции) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" с изменениями, внесенными Федеральным законом от 29.07.2018 № 250-ФЗ <http://logos-pravo.ru/zakon-rf-o-zashchite-prav-potrebiteley-s-kommentariyami>

### **Основная литература**

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-447103>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-434105>

### **Дополнительная 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, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). <https://biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-452692>

2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь: СЕКВОЙЯ, 2017. - 117 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

3. Михеева, Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

4. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие / Е.В. Крысова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 112 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>

5. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

#### ***Планируемые уровни оценки компетенции:***

– ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения

образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

### **Разработчики:**

Профессор

должность, название кафедры



О.В. Пасько

инициалы, фамилия

Доцент кафедры

должность, название кафедры



Т.Ю. Крамарова

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры



Е.С. Богомолова

инициалы, фамилия