

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.05.2023 12:19:57

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**

**«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Институт гостиничного бизнеса и туризма**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление качеством услуг и обслуживания**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

**43.04.02 «Туризм»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

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

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2023 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания» является 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.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

<b>Шифр</b>	<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)</b>
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; ОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.
ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ПКО-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма; ПКО-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма; ПКО-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий.
ПКР-1	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПКР-1.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма;

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление качеством услуг и обслуживания» относится к вариативной компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули и, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Экономика индустрии гостеприимства</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</li> <li>• Особенности и технологии сферы туризма</li> </ul>
ПКР-1	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Экономика индустрии гостеприимства</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> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания» составляет 4 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		2
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	74	74
Контроль (экзамен), ак.ч.	36	36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144
	зач.ед.	4

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	Тема 1.1. 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.	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению	Тема 2.1. 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	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
качеством в России и за рубежом	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.	
Раздел 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	Тема 3.1. 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».	ЛК, ПЗ
Раздел 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства	Тема 4.1. 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	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.	
Раздел 5. Принципы менеджмента качества. Управление качеством услуг	Тема 5.1. 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.	ЛК, ПЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Нормативные правовые акты:*

1. Федеральный закон РФ «Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. No 132 ФЗ (последняя редакция) [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 N 2300-1 "О защите прав потребителей" с изменениями, внесенными Федеральным законом от 29.07.2018 N 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 вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

### *Дополнительная литература:*

3. 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>

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. 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>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

#### *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>



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

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Управление качеством услуг и обслуживания».
2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.
3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.


\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

### **РАЗРАБОТЧИКИ:**

<b>Доцент, к.биол.н.</b>		<b>Н.Ф. Маврина</b>
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

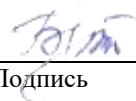
### **РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

<b>Зам. директора по УМР</b>		<b>Л.В. Куклина</b>
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

### **РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

**Профессор, д.э.н.**

Должность, БУП



Подпись

**Е.С. Богомолова**

Фамилия И.О.