

*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 в
сфере сервиса**

Рекомендуется для направления подготовки

38.04.02 «Менеджмент»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль)

Управление клиентским опытом и инновации в сервисе

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

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – формирование навыков управления качеством услуг и определения сервисных стратегий

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- изучение международных стандартов и освоение основных понятий в области управления качеством;
- формирование умений и практических навыков построения систем качества в соответствии с требованиями международных стандартов;
- формирование навыков сервис-менеджмента;
- экспертно-аналитическая оценка качества услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса» относится к вариативной компоненте базовой части Б1.

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)
1	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды ОПК-3	<ul style="list-style-type: none">• Теория организации управления• Методы креативного мышления• Психологические и физиологические аспекты сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Кросс-культурный менеджмент• Преддипломная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
2	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса ПК-6	<ul style="list-style-type: none">• Управленческая экономика• Теория организации управления• Психологические и физиологические аспекты сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Кросс-культурный менеджмент• Преддипломная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
3	Способен применять	<ul style="list-style-type: none">• Профессиональный	<ul style="list-style-type: none">• Подготовка и защита

	международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы сервиса ПК-8	иностраннный язык • Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе	выпускной квалификационной работы
--	--	--	-----------------------------------

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды ОПК-3;

- способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса ПК-6;

- способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы сервиса ПК-8.

В результате изучения дисциплины студент должен:

ЗНАТЬ:

- основные понятия и определения в области менеджмента качества;
- нормативно-правовую базу обеспечения качества услуг в Российской Федерации;

- международный управления качеством услуг
- методы экспертно-аналитической оценки качества услуг;
- современные методы обеспечения качества;
- основы управления затратами на качество;
- современные методы менеджмента качества, отраженные в международных стандартах;

- зарубежный и отечественный опыт внедрения систем менеджмента качества.

УМЕТЬ:

- оценить качество и конкурентоспособность сервисных услуг
- формировать показатели качества услуг;
- обеспечить конкурентоспособность сервисных услуг;
- проводить экспертно-аналитическую оценку предприятия;

– разработать и внедрить систему менеджмента качества на предприятии (организации);

– применить методы и инструменты управления качеством для повышения эффективности и улучшения процессов оказания услуг;

– принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды;

– использовать современные базы данных для информационного обеспечения работ по управлению качеством сервисных услуг;

ВЛАДЕТЬ:

– инструментами управления (планирования) качеством и анализа процесса (постоянного совершенствования);

– навыками экспертно-аналитической деятельности;

– методами разработки и реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль
		3
Аудиторные занятия (всего)	54	54
В том числе:	-	-
Лекции (Л)	27	27
Практические занятия (ПЗ)	27	27
В том числе в интерактивной форме	12	12
Самостоятельная работа (всего)	27	27
Контроль (экзамен)	27	27
Общая трудоемкость	час	108
	зач. ед.	3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Управление качеством услуг	Развитие понятий о качестве. Качество как социально-экономическая категория. Свойства и функции качества. Принципы менеджмента качества продукции. Тотальный риск-менеджмент. Управление качеством на всех этапах жизненного цикла продукции (услуги) (петля качества). Цикл Деминга (PCDA).
2	Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг	Международные стандарты ИСО, нормативные документы Комиссии Codex Alimentarius и др. Техническое регулирование на федеральном уровне. Разработка проектов новых законов, стандартов и других нормативно-правовых документов. Российская (национальная) система стандартизации. Технические регламенты Таможенного союза. Нормативные документы различных категорий и видов. Государственные (национальные) стандарты.
3	Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продуктов (услуг)	Принципы системы менеджмента качества (СМК). Подход к разработке и внедрению СМК. Сущность процессного и системного подходов при создании СМК. Роль высшего руководства и работников всех уровней. Виды документов СМК и их роль. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства (входные и выходные данные). Аудит (проверка) функционирования СМК. Менеджмент человеческих ресурсов и требования к персоналу. Квалиметрическая оценка качества и измерение качества. Классификация методов оценки качества: дифференциальный, комплексный, смешанный.
4	Сервис-менеджмент	Международный и отечественный опыт сервис-менеджмента. Международные стандарты сервиса. Российский опыт. Разработка медиа-стандартов сервиса. Оценка сервисных услуг. Эмпатия и эмоциональный интеллект
5	Сервисные стратегии и их экспертно-аналитическая оценка	Принципы системы менеджмента качества (СМК). Подход к разработке и внедрению СМК. Сущность процессного и системного подходов при создании СМК. Роль высшего руководства и работников всех уровней. Виды документов СМК и их роль. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства (входные и выходные данные). Аудит (проверка) функционирования. Экспертно-аналитическая оценка предприятий сферы сервиса
6	Показатели эффективности систем управления качеством	Принципы определения показателей эффективности. Международный опыт и лучшие российские практики. Контроль и управление показателями эффективности. Управленческие решения, принимаемые на основе анализа динамики показателей эффективности.

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	6
1.	Кросс-культурный менеджмент		+	+	+	+	+
2.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+
3.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Управление качеством услуг	4	4	3	11
2	Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг	4	3	5	12
3	Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продуктов (услуг)	4	4	5	15
4	Сервис-менеджмент	6	6	5	15
5	Сервисные стратегии и их экспертно-аналитическая оценка	6	6	5	17
6	Показатели эффективности систем управления качеством	3	4	4	11
7	Контроль (зачет с оценкой)	-	-	-	27
	Всего	27	27	27	108

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	1	Качество продукции (услуг) с точки зрения производителя и потребителя	2
2	1	Разработка жизненного цикла сервисных услуг	2
3	2	Анализ и систематизация нормативно-правовой базы обеспечения качества услуг	3

4	3	Анализ проблем качества продукции с использованием простых инструментов качества	4
5	4	Качество услуг с точки зрения производителя и потребителя*	3
6	4	Сервис-менеджмент*	3
7	5	Аудит функционирования системы менеджмента качества*	3
8	5	Экспертно-аналитическая оценка предприятий сферы сервиса*	3
9	6	Показатели эффективности систем управления качеством	4

** практические занятия проводятся в интерактивной форме*

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебный кабинет с посадочными местами по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя и технические средства обучения: мультимедиапроектор; экран; средства звуковоспроизведения; компьютер с возможностью выхода в сеть Интернет.

Демонстрационные площадки предприятий сферы гостеприимства, сервиса.

9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет;
- б) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;
- в) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН;
- г) ресурсы сети Интернет:
 - <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО;
 - <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ;
 - www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы;
 - <http://www.consultant.ru> – Консультант плюс: законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции.

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Нормативно-правовые акты:

1. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 13.07.2015г.). http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

2. Решение Коллегии Евразийской Экономической комиссии от 2 апреля 2019 года N 52 «О перечне технических регламентов Евразийского экономического союза (технических регламентов Таможенного союза)». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_321906/

3. Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 25.12.2012 № 293 (ред. от 15.11.2016) «О единых формах сертификата соответствия и декларации о соответствии требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза и правилах их оформления». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139867/

4. Решение Комиссии ТС от 15.07.2011 № 711 (ред. от 17.03.2016) «О едином знаке обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза и порядке его применения». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_117846/

5. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 16.07.2012 N 54 (ред. от 16.07.2019) «Об утверждении единой Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза и Единого таможенного тарифа Евразийского экономического союза» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019). http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133133/

6. Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 18.04.2018 N 44 «О типовых схемах оценки соответствия». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_300366/

7. СП 1.1.1058-01 (ред. от 27.03.2007) «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_33872/

8. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 28.11.2018г.). http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/

9. Федеральный закон от 29.06.2015г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810/

10. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», принят Государственной Думой 12 марта 1999 года. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22481/

11. ISO 22000:2005 (E) Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain, first edition 2005-09-01. <https://www.iso.org/standard/35466.html>

12. ISO 22000-2018 «Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain», принятый 01.06.2018.

13. ISO 9000:2015 «Systemes de management de la qualite – Principes essentiels et vocabulaire». <https://www.iso.org/standard/65464.html>

14. ISO 9001-2008 ISO Quality management systems – Requirements. <https://www.iso.org/standard/46486.html>

15. SN NS-ISO 31000:2009 Risk management - Principles and guidelines. <https://www.iso.org/standard/43170.html>

Основная литература:

1. Управление качеством в международных корпорациях: практикум / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет»; авт.-сост. Е.Ф. Боброва, О.А. Борис. - Ставрополь: СКФУ, 2016. - 167 с. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459317>

2. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова // Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>

Дополнительная литература:

1. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. – 74 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1967-2. – Текст: электронный.

2. Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие / Н.Г. Акцораева. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. – 194 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234>

3. Международные стандарты аудита: учебник / А.А. Ситнов; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2017. – 239 с.: табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562329> – ISBN 978-5-238-02556-8.

11. 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.

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

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры



Е.С. Богомолова

инициалы, фамилия