

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.06.2022 10:46:15
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989da41ba

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

Институт гостиничного бизнеса и туризма

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 «Менеджмент»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

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

Управление клиентским опытом и инновации в сервисе

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2022 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса» является формирование навыков управления качеством услуг и определения сервисных стратегий.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

| Шифр | Компетенция | Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины) |
|-------|--|---|
| ОПК-3 | 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-3.1. Самостоятельно принимает обоснованные организационно-управленческие решения; ОПК-3.2. Оценивает операционную и организационную эффективность и социальную значимость управленческих решений с учетом мнения потребителей услуг; ОПК-3.3. Внедряет на предприятиях профессиональной сферы модели управления с учетом кросс-культурной и динамичной среды. |
| ПК-6 | Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы сервиса на различных уровнях управления | ПК-5.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы сервиса; ПК-5.2. Проводит предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований; ПК-5.3. Проводит исследование и моделирование развития рынка сервисных услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы сервиса. |
| ПК-8 | Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы сервиса | ПК-8.1. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа международного опыта деятельности организаций сферы сервиса |

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса» 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 в сфере сервиса».

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

| Шифр | Наименование компетенции | Предшествующие дисциплины/модули, практики* | Последующие дисциплины/модули, практики* |
|-------|--|--|--|
| ОПК-3 | 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Теория организации управления • Психологические и физиологические аспекты сервиса | <ul style="list-style-type: none"> • Стратегический менеджмент в сфере сервиса • Методы креативного мышления • Преддипломная практика • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |
| ПК-6 | Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы сервиса на различных уровнях управления | <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 • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |
| ПК-8 | Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы сервиса | <ul style="list-style-type: none"> • Профессиональный иностранный язык (английский) | <ul style="list-style-type: none"> • Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |

* - 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 в сфере сервиса» составляет 3 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. | 51 | 51 |
| в том числе: | | |
| Лекции (ЛК) | 34 | 34 |
| Лабораторные работы (ЛР) | - | - |
| Практические/семинарские занятия (СЗ) | 17 | 17 |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 21 | 21 |
| Контроль (экзамен), ак.ч. | 36 | 36 |
| Общая трудоемкость дисциплины | ак.ч. | 108 |
| | зач.ед. | 3 |

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

| Вид учебной работы | ВСЕГО, ак.ч. | Семестр | Семестр |
|---|--------------|---------|---------|
| | | 3 | 4 |
| Контактная работа, ак.ч. | 16 | 16 | - |
| в том числе: | | | |
| Лекции (ЛК) | 8 | 8 | - |
| Лабораторные работы (ЛР) | - | - | - |
| Практические/семинарские занятия (СЗ) | 8 | 8 | - |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 83 | 56 | 27 |
| Контроль (экзамен), ак.ч. | 9 | - | 9 |
| Общая трудоемкость дисциплины | ак.ч. | 108 | 72 |
| | зач.ед. | 3 | 2 |

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела (темы) | Вид учебной работы* |
|---|--|---------------------|
| 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). | ЛК, ПЗ |
| 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. | ЛК, ПЗ |

| Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела (темы) | Вид учебной работы* |
|--|---|---------------------|
| 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. | ЛК, ПЗ |
| Сервис-менеджмент | Международный и отечественный опыт сервис-менеджмента. Международные стандарты сервиса. Российский опыт. Разработка медиа-стандартов сервиса. Оценка сервисных услуг. Эмпатия и эмоциональный интеллект | ЛК, ПЗ |
| 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 | ЛК, ПЗ |
| 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. | 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 | Microsoft Гарант Консультант Плюс |

| Тип аудитории | Оснащение аудитории | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости) |
|--|---|--|
| | (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций. | Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
| 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. 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. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

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; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>

Дополнительная литература:

3. 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.

4. 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>

5. 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.

6. 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>

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

- 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/>

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

1. Курс лекций по дисциплине «Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса».

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

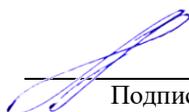
Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Бизнес-планирование в туристской индустрии» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

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

РАЗРАБОТЧИКИ:

Профессор, д.тех.н.

Должность, БУП



Подпись

О.В. Пасько

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР

Наименование БУП



Подпись

Л.В. Куклина

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Профессор, д.э.н.

Должность, БУП



Подпись

Е.С. Богомолова

Фамилия И.О.