

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 28.02.2025 13:04:14  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И  
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебно-методической работе  
Л.В. Крылова

(подпись)  
« 28 » 02 2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.О.23 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ В  
ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм  
(код и наименование)

Программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
(код и наименование)

Профиль Гостинично-ресторанное дело  
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения четвертый курс

заочная форма обучения пятый курс

Рабочая программа адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

**Донецк  
2024**

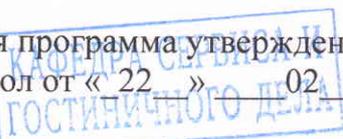
Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профилю Гостинично-ресторанное дело,

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения.

**Разработчик:** Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат технических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела  
Протокол от « 22 » 02 2024 года № 16



Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

(подпись)

Я.В. Дегтярева

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)



И.В. Кощавка

(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

© Полякова А.В., 2024 год

© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа направлений подготовки <u>43.00.00 Сервис и туризм</u>	Обязательная	
	Направление подготовки <u>43.03.03 Гостиничное дело</u>		
Модулей - 1	Профиль: <u>Гостинично-ресторанное дело</u>	<b>Год подготовки</b>	
Смысловых модулей - 2		4-й	5-й
		<b>Семестр</b>	
Общее количество часов – 108		8-й	Летняя сессия
	<b>Лекции</b>		
Количество часов в неделю для очной формы обучения:  аудиторных - 4; самостоятельной работы обучающегося - 2,46	Программа высшего образования - <u>программа бакалавриата</u>	<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		18 час	12 час
		<b>Лабораторные занятия</b>	
		-	-
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		44,3 час.	71,8 час.
		<b>Индивидуальные задания</b>	
		27,7	12,2
		2ТМК	контрольная работа
		<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	
экзамен	экзамен		

\* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения - 36 : 44,3

для заочной формы обучения – 24 : 71,8

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель учебной дисциплины:

формирование у обучающихся системы знаний о составляющих качества объекта, методы определения уровня качества объекта, системы управления качеством предприятия, этапы их развития, современный отечественный и мировой опыт оценки качества продукции и услуг, процессов создания и предоставления потребителям индустрии гостеприимства гостинично-ресторанных услуг, системы управления качеством, внедряемых на предприятиях, основных процессах этих систем.

### Задачи учебной дисциплины:

приобретение навыков применения теоретических знаний при оценке качества продукции и услуг предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства, разработки процессов жизненного цикла продукции и услуг системы управления качеством.

## 3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.О.23 «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии» относится к обязательной части учебных дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанное дело..

*Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин:* «Стандартизация, сертификация и метрология», «Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства», «Организация гостиничного хозяйства», «Инфраструктура гостинично-ресторанного хозяйства», «Организация и управление в индустрии гостеприимства», «Гостиничный и ресторанный менеджмент».

Учебная дисциплина является основополагающей для выполнения выпускной квалификационной работы.

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-3</sub> Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ИДК-2 <sub>ОПК-3</sub> Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию. ИДК-3 <sub>ОПК-3</sub> Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
ПКО-2.Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и	ИДК-1 <sub>ПКО-2</sub> Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); ИДК-2 <sub>ПКО-2</sub> Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
предприятий питания	комплекса и предприятия питания; ИДК-3 <sub>ПКО-2</sub> Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля; ИДК-4 <sub>ПКО-2</sub> Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка; ИДК-5 <sub>ПКО-2</sub> Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания
ПКО-5.Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания	ИДК-1 <sub>ПКО-5</sub> Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-2 <sub>ПКО-5</sub> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-3 <sub>ПКО-5</sub> Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;
ПК-5.Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 <sub>ПК-5</sub> Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:** основные этапы эволюции методов и систем менеджмента качества (СМК) с начала XX века; основные понятия в области менеджмента качества (МК), приведенные в национальных стандартах на СМК; методологию специальных методов, применяемых в МК; основные принципы МК, эффективность которых подтверждена лучшими мировыми практиками; содержание международных стандартов серии 9000 по требованиям к СМК; состав документов, регламентирующих функционирование процессов СМК; причины нерезультативного внедрения СМК на ряде отечественных предприятий; содержание основных функций МК;

**уметь:** объяснять роль качества как определяющего фактора достижения конкурентного преимущества в современном мире; цели основных процессов СМК в виде желаемых результатов, к которым необходимо стремиться, а также необходимые условия их осуществления; работать с различной нормативной документацией, устанавливать логические причинно-следственные связи, проводить определенные аналитические исследования, делать необходимые выводы, пользоваться приемами логического мышления (анализа, синтеза, сравнения, обобщения и тому подобное).

**владеть:** мышлением, ориентированным на процесс; знаниями лучших практик, реализованных в области современного МК; творческим подходом в поиске новаций по совершенствованию гостиничных услуг и СМК в целом.

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Смысловой модуль 1. Эволюция развития управления качеством.

Тема 1. Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством

Тема 2. Стандартизация управления качеством. Принципы TQM.

Тема 3. Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК.

### Смысловой модуль 2. Механизм управления качеством в предприятиях ГРХ.

Тема 4. Подходы управления качеством.

Тема 5. Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве.

Тема 6. Премии по качеству.

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л <sup>1</sup>	п <sup>2</sup>	лаб	ин <sup>4</sup>	СРС <sup>5</sup>		л <sup>1</sup>	п <sup>2</sup>	лаб	ин <sup>4</sup>	СРС <sup>5</sup>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии</b>												
<b>Смысловой модуль 1. Эволюция развития управления качеством</b>												
Тема 1. Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством	13	4	2	-	-	7	15	2	2	-	-	11
Тема 2. Стандартизация управления качеством. Принципы TQM.	17	4	6	-	-	7	16	2	2	-	-	12
Тема 3. Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК	15	4	4	-	-	7	15,8	2	2	-	-	11,8
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>45</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	-	-	<b>21</b>	<b>46,8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-	<b>34,8</b>
<b>Смысловой модуль 2. Механизм управления качеством на предприятиях ГРХ</b>												
Тема 4. Подходы управления качеством	12	2	2	-	-	8	16	2	2	-	-	12
Тема 5. Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве	12	2	2	-	-	8	16	2	2	-	-	12
Тема 6. Премии по качеству.	11,3	2	2	-	-	7,3	17	2	2	-	-	13
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>35,3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-	<b>23,3</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-	<b>37</b>
<b>Всего часов по смысловым модулям</b>	<b>80,3</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	-	<b>44,3</b>	<b>95,8</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	-	-	<b>71,8</b>
<b>Катт</b>	<b>0,9</b>	-	-	-	<b>0,9</b>	-	<b>1,8</b>	-	-	-	<b>1,8</b>	-
<b>СРЭК</b>	<b>24,4</b>	-	-	-	<b>24,4</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>ИК</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>КЭ</b>	<b>2</b>	-	-	-	<b>2</b>	-	<b>2</b>	-	-	-	<b>2</b>	-

<b>Каттэк</b>	<b>0,4</b>	-	-	-	<b>0,4</b>	-	<b>0,4</b>	-	-	-	<b>0,4</b>	-
<b>Контроль</b>	-	-	-	-	-	-	<b>8</b>	-	-	-	<b>8</b>	-
<b>Всего часов</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>27,7</b>	<b>44,3</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	-	<b>12,2</b>	<b>71,8</b>

Примечания: 1. л – лекции;  
2. п – практические (семинарские) занятия;  
3. лаб – лабораторные занятия;  
4. инд – индивидуальные занятия;  
5. СРС – самостоятельная работа;

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством	2	2
2	Стандартизация управления качеством. Принципы TQM.	6	2
3	Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК	4	2
4	Подходы управления качеством	2	2
5	Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве	2	2
6	Премии по качеству.	2	2
Всего:		18	12

## 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

## 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Актуальность проблемы управления качеством. Эволюция управления качеством	7	11
2	Стандартизация управления качеством. Принципы TQM	7	12
3	Разработка и внедрение систем управления качеством. Документация СМК	7	11,8
4	Подходы управления качеством	8	12
5	Процессы системы управления качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве	8	12
6	Премии по качеству	7,3	13
Всего:		44,3	71,8

## **10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

## 11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

### Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК):

1. Связь качества с конкурентоспособностью продукции и услуг, предприятия, страны.
2. Влияние качества на рыночную конъюнктуру.
3. Понятие качества. Качество продукции. Качество услуги. Качество обслуживания. Требования к качеству.
4. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития в 20-21 веке.
5. Три фазы развития управления качеством
6. Международная стандартизация управления качеством.
7. Национальные стандарты РФ на системы менеджмента качества. Их особенности.
8. Принципы TQM. Общие понятия.
9. Суть процессного подхода к управлению качеством. Процессная модель СМК.
10. Значение СМК и ее сертификация для осуществления экономической деятельности предприятия.
11. Понятие системы управления качеством.
12. Элементы СМК
13. Рассказать о стандартах функционального качества обслуживания.
14. Основные этапы алгоритма создания СМК.
15. Сущность подготовительного этапа в создании СМК.
16. Задачи, решаемые при создании организационной структуры СМК.
17. Задачи, решаемые на этапе разработки комплекта документации СМК.
18. Виды и уровни документации СМК.
19. Требования, предъявляемые к документации СМК.
20. Политика в области качества гостинично-ресторанного комплекса. Принципы и долгосрочные цели.
21. Паспорт гостинично-ресторанного комплекса. Общая характеристика.
22. Руководство по качеству как основной документ СМК. Структура руководства.
23. Нормативное описание работы подразделений, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики). Общая характеристика.
24. Текущая документация (записи по качеству). Общая характеристика.
25. Основные задачи, выполняемые службой качества при внедрении СМК.
26. Основные задачи внутреннего аудита СМК.
27. Элементы механизма (состав функций) управления качеством.
28. Дать определение понятий: планирование качества, обеспечение качества, оперативное управление качеством, улучшение качества.
29. Обязанности высшего руководства по управлению организацией, ориентированной на потребителя.
30. Обязанности высшего руководства по управлению ресурсами при внедрении и функционировании СМК.
31. Сущность процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения деятельности организации.
32. Управление выпуском продукции. Петля качества. Основные этапы жизненного цикла гостиничного продукта.
33. Основные процессы СМК на стадии маркетинга и изучения рынка.
34. Основные процессы СМК на стадии проектирования гостинично-ресторанных услуг.
35. Основные процессы СМК на стадии материально-технического обеспечения.

36. Основные процессы СМК на стадии подготовки и разработки технологических процессов.
37. Основные процессы СМК на стадии оказания гостинично-ресторанных услуг.
38. Сущность управления производственным процессом гостинично-ресторанного комплекса.
39. Основные процессы СМК на стадии контроля качества гостинично-ресторанных услуг.
40. Основные мероприятия, которые включает программа постоянного улучшения качества гостинично-ресторанных услуг.
41. Статус продукции и услуг на стадии контроля. Содержание инструкции по контролю.
42. Основные процессы СМК на стадии продажи гостинично-ресторанных услуг.
43. Определение и анализ требований потребителей. Последовательность действий службы качества.
44. Управление процессом продажи услуг питания с использованием методики определения популярности и прибыльности.
45. Современная философия управления качеством.
46. Национальная премия по качеству Японии. Общая характеристика.
47. Национальная премия по качеству США. Общая характеристика.
48. Национальная премия по качеству Великой Британии. Общая характеристика.
49. Европейская премия по качества. Общая характеристика.
50. Национальные премии по качеству Франции, Норвегии, Финляндии. Общая характеристика.
51. Русская премия качества. Премия СНГ. Общая характеристика.
52. Модели премий по качеству. Группы критериев.
53. Критерии возможностей, состав и важность.
54. Критерии результатов, состав и важность.
55. Принципы начисления баллов по критериям возможностей и результатов.

#### **Тематика индивидуальной самостоятельной работы:**

1. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно услуг транспортных перевозок потребителей разными видами транспорта.
2. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно услуг по организации размещения потребителей.
3. Обоснование элементов СМК гостиницы относительно услуг по организации питания потребителей.
4. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно организации экскурсионного обслуживания.
5. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно услуг по организации спортивных мероприятий.
6. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации развлекательных мероприятий.
7. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно услуг переводчиков.
8. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно организации конференций.
9. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно организации пляжных услуг.
10. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг горнолыжных трасс.

11. Обоснование элементов СМК предприятия ресторанного хозяйства (ресторана).
12. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно услуг службы анимации.
13. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно организации СПА-услуг.
14. Обоснование элементов СМК предприятия относительно услуг по организации торжественных мероприятий.
15. Обоснование элементов СМК предприятия ресторанного хозяйства (кафе).
16. Обоснование элементов СМК гостиничного предприятия относительно организации бытовых услуг.
17. Обоснование элементов СМК туристического предприятия относительно услуг объектов индустрии развлечения.
18. Обоснование элементов СМК предприятия ресторанного хозяйства (бара).

## 12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения\*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- индивидуальная самостоятельная работа (тема в соответствии с предложенным вариантом)	20	20
- текущий модульный контроль		20
ТМК №1	10	
ТМК №2	10	
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	<i>60</i>
<b>Итого за семестр</b>	<i>100</i>	

\* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- тестирование		20
ТМК №1	10	
ТМК №2	10	
- контрольная работа	20	20
Промежуточная аттестация	<i>Экзамен</i>	<i>60</i>
<b>Итого за семестр</b>	<i>100</i>	

### *Вопросы для подготовки к экзамену:*

1. Связь качества с конкурентоспособностью продукции и услуг, предприятия, страны.

2. Влияние качества на рыночную конъюнктуру.
3. Понятие качества. Качество продукции. Качество услуги. Качество обслуживания. Требования к качеству.
4. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития в 20-21 веке.
5. Три фазы развития управления качеством
6. Международная стандартизация управления качеством.
7. Национальные стандарты РФ на системы менеджмента качества. Их особенности.
8. Принципы TQM. Общие понятия.
9. Суть процессного подхода к управлению качеством. Процессная модель СМК.
10. Значение СМК и ее сертификация для осуществления экономической деятельности предприятия.
11. Понятие системы управления качеством.
12. Элементы СМК
13. Рассказать о стандартах функционального качества обслуживания.
14. Основные этапы алгоритма создания СМК.
15. Сущность подготовительного этапа в создании СМК.
16. Задачи, решаемые при создании организационной структуры СМК.
17. Задачи, решаемые на этапе разработки комплекта документации СМК.
18. Виды и уровни документации СМК.
19. Требования, предъявляемые к документации СМК.
20. Политика в области качества гостинично-ресторанного комплекса. Принципы и долгосрочные цели.
21. Паспорт гостинично-ресторанного комплекса. Общая характеристика.
22. Руководство по качеству как основной документ СМК. Структура руководства.
23. Нормативное описание работы подразделений, должностей, входного и выходного контроля (процедуры, инструкции, методики). Общая характеристика.
24. Текущая документация (записи по качеству). Общая характеристика.
25. Основные задачи, выполняемые службой качества при внедрении СМК.
26. Основные задачи внутреннего аудита СМК.
27. Элементы механизма (состав функций) управления качеством.
28. Дать определение понятиям: планирование качества, обеспечение качества, оперативное управление качеством, улучшение качества.
29. Обязанности высшего руководства по управлению организацией, ориентированной на потребителя.
30. Обязанности высшего руководства по управлению ресурсами при внедрении и функционировании СМК.
31. Сущность процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения деятельности организации.
32. Управление выпуском продукции. Петля качества. Основные этапы жизненного цикла гостиничного продукта.
33. Подходы управления качеством.
34. Процессный подход к управлению качеством.
35. Основные процессы СМК на стадии маркетинга и изучения рынка.
36. Основные процессы СМК на стадии проектирования гостинично-ресторанных услуг.
37. Основные процессы СМК на стадии материально-технического обеспечения.
38. Основные процессы СМК на стадии подготовки и разработки технологических процессов.
39. Основные процессы СМК на стадии оказания гостинично-ресторанных услуг.

40. Сущность управления производственным процессом гостинично-ресторанного комплекса.
41. Основные процессы СМК на стадии контроля качества гостинично-ресторанных услуг.
42. Основные мероприятия, которые включает программа постоянного улучшения качества гостинично-ресторанных услуг.
43. Статус продукции и услуг на стадии контроля. Содержание инструкции по контролю.
44. Основные процессы СМК на стадии продажи гостинично-ресторанных услуг.
45. Определение и анализ требований потребителей. Последовательность действий службы качества.
46. Управление процессом продажи услуг питания с использованием методики определения популярности и прибыльности.
47. Современная философия управления качеством.
48. Риск-ориентированный подход к управлению качеством.
49. Национальная премия по качеству Японии. Общая характеристика.
50. Национальная премия по качеству США. Общая характеристика.
51. Национальная премия по качеству Великой Британии. Общая характеристика.
52. Европейская премия по качества. Общая характеристика.
53. Национальные премии по качеству Франции, Норвегии, Финляндии. Общая характеристика.
54. Русская премия качества. Премия СНГ. Общая характеристика.
55. Модели премий по качеству. Группы критериев.

### 13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл						Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	40	60	100
3	3	4	10	10	10			
10			30					

T1...T6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

#### Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (10 -25%)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков, выполнение удовлетворяет минимальные критерии

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации, с повторным изучением дисциплины

## 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература:

1. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Текст]: учебн. пособ. /В.Г. Топольник. - Донецк : ДонНУЭТ, 2018. - 195 с.

2. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144910> (дата обращения: 06.06.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Всеобщее управление качеством [ Электронный ресурс ] : учебник для студентов, обучающихся по направлениям подготовки : 38.03.02 Менеджмент, 38.03.07 Товароведение (бакалавр) / Е. А. Горбашко [и др.] ; Кафедра проектного менеджмента и управления качеством, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (РФ), Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный экономический университет" . — СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

### Дополнительная литература:

1. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [ Электронный ресурс ] : конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, бакалавриат, очной и заочной форм обучения / А. В. Полякова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2021. - 80с. — Локал. Компьютер, сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Хомутова, Е. Г. Описание процессов в системе менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Е. Г. Хомутова, А. А. Спиридонова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 75 с. — ISBN 978-5-7339-1400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182485>

3. Курмангалиева, Д. Б. Разработка и внедрение интегрированных систем менеджмента : учебник / Д. Б. Курмангалиева. — Астана : КазАТУ, 2022. — 225 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/233966>

4. Полякова А.В. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии : методические рекомендации для проведения практических занятий и самостоятельной работы для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, (Профиль: Гостинично-ресторанное дело), очной и заочной форм обучения / А.В. Полякова; Министерство высшего образования и науки Российской Федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Донецк : ДОННУЭТ, 2023. - 55 с.

### Учебно-методические издания:

1. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [ Электронный ресурс ] : конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, бакалавриат, очной и заочной форм обучения / А. В. Полякова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГОВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2021 . - 80с. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Полякова А.В. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии: методические рекомендации для проведения практических занятий и выполнения самостоятельной работы для обучающихся напр. подгот. 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело оч. и заоч. форм обучения / А.В. Полякова; ФГБОУ ВО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела. - Донецк: ДонНУЭТ, 2023. – 55с.

3. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [Текст]: учебн. пособ. /В.Г. Топольник. - Донецк : ДонНУЭТ, 2018. - 195 с.

4. Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии [ Электронный ресурс ] : учеб. пособие / В. Г. Топольник ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. гостиничного и ресторанного дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

### 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021– ]. – Текст : электронный.

2. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [2018?– ]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008– ]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

## **16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Освоение дисциплины «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: мультимедийный проектор, ноутбук, переносной экран или использование специально оборудованных аудиторий. Аудитории имеют стационарно установленные мультимедийный проектор и экран. Преподаватель с применением ноутбука имеет возможность в наглядной и доступной для восприятия форме проводить лекции, презентации, конференции с обучающимися, с применением современных интерактивных средств обучения. Дисциплина обеспечена необходимыми презентациями лекций, учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ))	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Полякова Алла Вениаминовна	По основному месту работы	Должность - доцент, кандидат технических наук, ученое звание – доцент	Высшее «Биолог, преподаватель биологии и химии» Диплом кандидата наук ДК № 048136; Диплом о профессиональной переподготовке РВ 0520207003 от 03.07.2020 г., «Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)»	1. Сертификат № 2022/0602 от 24.09.2022 «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» 2. Удостоверение Регистрационный номер 0895-МН/23 от 27 июля 2023г. дп. Черкизово о прохождении обучения в ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» по программе «Стандартизация в сфере научно-популярного туризма», в объеме 72 часа; 3. Удостоверение 23007645 Регистрационный номер БАА/786 от 22.08.2023г. город-курорт Сочи о прохождении обучения в Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий» в объеме 82 часа;

				<p>4. Удостоверение 800400000175 Регистрационный номер 18/23 от 27 ноября 2023г. г. Донецк о прохождении повышения квалификации в ФГБОУ ВО «ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского» по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации» в объеме 36 часов;</p> <p>5. Сертификат о прохождении стажировки Регистрационный номер 000368, ноябрь 2023г. г. Новочеркасск в ФГБОУ ВО «ЮРГПУ (НПИ) имени М.И. Платова по направлению «Учебно-воспитательная деятельность», в объеме 36 часов.</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации ПК 0000005 Регистрационный номер 5-23. АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург по программе «Обучение преподавателей вузов и сузов: Содержание и методика преподавания в сфере туризма и гостеприимства» в объеме 72 академических часа (с 27.11.2023 по 02.12.2023).</p>
--	--	--	--	--