

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
(Финансовый университет)

**Департамент туризма и гостиничного бизнеса
Факультета экономики и бизнеса**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
методической работе

Е.А. Каменева
«29» июня 2023 г.

**КОШЕЛЕВА А.И., АСТАФЬЕВА О.А.
МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

43.03.02 «Туризм»

ОП «Туристский и гостиничный бизнес», профиль «Международный и
национальный туризм»,

ОП «Международный и национальный туризм», профиль «Международный и
национальный туризм»

*Рекомендовано Ученым советом Факультета экономики и бизнеса
(протокол от «20» июня 2023 г. № 31)*

*Одобрена на заседании учебно-научного Департамента
туризма и гостиничного бизнеса
(протокол от «07» июня 2023 г. № 13)*

Содержание

1. Наименование дисциплины	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	4
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Учебно – тематический план	8
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	13
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	22
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	22
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	31
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	34
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	41
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	42
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	44
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	44
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	44

1. Наименование дисциплины

Менеджмент качества гостиничных услуг

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПКН-3	Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, разрабатывать стандарты и управлять качеством	<p>1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>2. Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг.</p> <p>3. Разрабатывает рекомендации внедрению системы стандартов качества в индустрию гостеприимства.</p>	<p>Знать: современное состояние и тенденции управления качеством в индустрии гостеприимства.</p> <p>Уметь: выявлять потребности потребителя, оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей</p> <p>Знать: инструменты и стратегии повышения качества услуг в индустрии гостеприимства.</p> <p>Уметь: предлагать наиболее целесообразные инструменты и стратегии повышения качества услуг при организации деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.</p> <p>Знать: составляющие и принципы системы управления качеством в индустрии гостеприимстве.</p> <p>Уметь: разрабатывать предложения по внедрению системы управления качеством, разработке стандартов качества при организации и совершенствовании деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.</p>
ПКП-2	Способность разрабатывать туристские продукты и туристско-рекреационные проекты, осуществлять их рекламу и продвижение	<p>1. Использует современные технологии разработки туристских продуктов.</p> <p>2. Применяет современные методы оценки эффективности туристско-рекреационных проектов.</p>	<p>Знать: теоретические основы и принципы, современное программное обеспечение и информационные технологии, необходимые для разработки туристских продуктов</p> <p>Уметь: разрабатывать туристские продукты на основе полученных знаний</p> <p>Знать: современные подходы, способы и средства оценки эффективности туристско-рекреационных проектов</p> <p>Уметь: выбирать и применять оптимальные методы оценки эффективности в зависимости от</p>

		3. Демонстрирует навыки разработки рекламных кампаний и продвижения туристских продуктов.	специфики туристско-рекреационных проектов Знать: основные принципы и этапы разработки рекламных кампаний, специфику продвижения туристских продуктов Уметь: выбирать и применять наиболее эффективные инструменты продвижения с учетом особенностей туристских продуктов
--	--	---	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент качества гостиничных услуг» является дисциплиной цикла профиля (элективный) образовательной программы «Туристский и гостиничный бизнес» и образовательной программы «Международный и национальный туризм» по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	ОП «Туристский и гостиничный бизнес», ОП «Международный и национальный туризм» Очная форма обучения		ОП «Туристский и гостиничный бизнес», Очно-заочная форма обучения	
	Всего (в з/е и часах)	Семестр 7 (в часах)	Всего (в з/е и часах)	Семестр 8 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 з.е./108	108	3 з.е./108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	34	34	30	30
<i>Лекции</i>	<i>16</i>	<i>16</i>	<i>10</i>	<i>10</i>
<i>Семинары, практические занятия</i>	<i>18</i>	<i>18</i>	<i>20</i>	<i>20</i>
Самостоятельная работа	74	74	78	78
Вид текущего контроля	<i>Контрольная работа</i>	<i>Контрольная работа</i>	<i>Контрольная работа</i>	<i>Контрольная работа</i>
Вид промежуточной аттестации	<i>Зачет</i>	<i>Зачет</i>	<i>Зачет</i>	<i>Зачет</i>

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством.

Особенности управления качеством в индустрии гостеприимства.

Сущность, основные аспекты, экономическое и социальное значение качества.

Эволюция философии качества, современные взгляды на качество и его объекты.

Развитие методологии управления качеством. Основные периоды развития систем управления качеством. Взаимосвязь с научными школами менеджмента. Национальные особенности систем качества. Комплексное управление качеством как результат совершенствования функций систем управления качеством. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством. Концепция «стройного менеджмента». Перспективы развития «универсального» управления качеством.

Потребители и качество, потребительская удовлетворенность и воспринимаемое качество продукции, услуги. Модели качества услуги, их особенности и использование индустрии гостеприимства. Сущность и основные понятия управления качеством. Основные этапы развития теории и практики управления качеством. Эволюция систем качества, «звезды» и документированные системы качества. Особенности управления качеством в индустрии гостеприимства. Философия и функции менеджмента качества. Виды соответствий в менеджменте качества. Национальные школы управления качеством. Российский опыт управления качеством.

Тема 2. Показатели качества продукции и процессов. Управление затратами на качество.

Факторы, определяющие номенклатуру показателей качества. Классификационные признаки группировки показателей качества. Классификация показателей качества по содержанию и количеству характеризующих свойств.

Понятие уровня качества продукции. Квалиметрия, ее место среди основных направлений науки о качестве продукции. Основные задачи квалиметрии. Формирование уровня качества продукции: стадии жизненного цикла продукции, конечные результаты и цели управления качеством. Понятие об оптимальном уровне качества. Технический уровень качества, уровень качества изготовления, нормативный и технико-экономический уровни.

Методы оценивания уровня качества. Алгоритм комплексной оценки качества. Особенности оценивания качества услуги, продукта, процесса, проекта, технологии, персонала, труда, организации, логистики, менеджмента.

Экономика качества. Классификация затрат на качество. Учет и анализ брака. Экономические инструменты оценки потерь качества. Функционально-стоимостной анализ продукта.

Тема 3. Технологии и инструменты планирования, контроля, оценки и улучшения качества продукции и процессов.

Стратегический маркетинг. Взаимосвязь маркетинга и качества продукции и услуг. Цели управления качеством. Структурирование функции качества (метод QFD). Управление формированием требований к качеству. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития организации. Потребительские ценности продукта. Базовая матрица качества.

Оптимизация уровня качества. Оптимальное качество и конкурентоспособность.

Цена и качество продукта. Управление рисками производителя и потребителя.

Принципы управления проектным качеством. Планирование и поэтапное проектирование изделия. Основные требования к формированию технического задания. Анализ и проверка проектной документации. Классификация общих принципов управления качеством. Принципы целенаправленности в системе планирования управления качеством. Принципы непрерывности, интенсивности, оптимальности и комплексности и их реализация при управлении качеством. Стандартизация и унификация продукции. Методы проектирования качества продукта.

Принципы оценки экономической эффективности управления качеством. Влияние потребительского предназначения продукта на анализ эффективности управления качеством. Функционально-стоимостный анализ (ФСА). Анализ видов, последствий и критичности отказов (РМЕА). Применение принципов учета полных затрат, фактора времени, экстенсивности и интенсивности изменения качества, стадий управления качеством при оценке экономической эффективности управления качеством. Применение маркетингового принципа выбора базы сравнения.

Измерение качества. Основы организационно-технической подготовки производства. Технологическая подготовка производства. Метрологическое обеспечение качества техпроцессов. Общие положения метрологии. Обеспечение единства измерений качества. Разработка документации по функционированию системы менеджмента качества. Гарантийное и послегарантийное обслуживание в системе управления качеством. Информационное обеспечение и качество обслуживания.

Обеспечение качества закупок. Основные факторы логистики в управлении качеством. Логистика как важнейший элемент управления качеством. Системы внутреннего и внешнего менеджмента. Системы «Канбан» и ЛТ (Точно-в-срок). Анализ контрактов в рамках системы управления качеством.

Оценка уровня качества продукции. Общие понятия о контроле качества. Статистические методы контроля качества. Логика и алгоритм решения критичных проблем обеспечения качества статистическими методами. Причинно-следственный механизм преодоления критичных ситуаций.

Тема 4. Современные концепции, принципы и методы управления качеством и их применение в индустрии гостеприимства.

Формирование и развитие концепции всеобщего управления качеством (TQM). Принципы и модели всеобщего управления качеством TQM. Влияние всеобщего управления качеством на систему управления в индустрии гостеприимства. Концепция постоянного улучшения. Концепция социальной ответственности. Интеграция систем менеджмента в индустрии гостеприимства. Модели международных и национальных премий по качеству. Модели систем менеджмента качества в индустрии гостеприимства, особенности модели совершенствования Европейского фонда управления качеством (EFQM) и ее применение в индустрии гостеприимства. Типовые модели систем качества в индустрии гостеприимства. Методы управления качеством, их классификация. Методы улучшения качества, структурирование функции качества (СФК) в

индустрии гостеприимства, бенчмаркинг, методология «шесть сигм» и их применение в сфере управления государственной и муниципальной собственностью. Методы организационного совершенствования, реинжиниринг структуры и процессов в индустрии гостеприимства, интеграция реинжиниринга и системы менеджмента качества.

Тема 5. Нормативная правовая и нормативно-методическая основа управления качеством в индустрии гостеприимства.

Государственное регулирование качества управления в индустрии гостеприимства, лицензирование и государственная аккредитация в индустрии гостеприимства. Стандартизация в индустрии гостеприимства. Государственный контроль в индустрии гостеприимства. Независимая система оценки качества работы индустрии гостеприимства, ее объекты, инструменты, заказчики, участники. Международные (и национальные) стандарты ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000) на системы менеджмента качества, их назначение, развитие, современный состав и особенности применения в индустрии гостеприимства. Рекомендации руководства по применению требований стандарта ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001) для индустрии гостеприимства. Стандартная терминология управления качеством. Регулирование управления с целью достижения устойчивого успеха в индустрии гостеприимства. Стандарты ISO 14000 (ГОСТ Р ИСО 14000) на системы экологического менеджмента, OHSAS 18000 (ГОСТ Р 54934-2012) на системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья, SA 8000 на систему социальной ответственности, ISO 26000 (ГОСТ Р ИСО 26000) на системы менеджмента социальной ответственности и их применение в индустрии гостеприимства. Стандарт серии ISO 9000 на услуги в индустрии гостеприимства. Интегрированные системы менеджмента (ИСМ), особенности их создания и использования в индустрии гостеприимства.

Тема 6. Основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства на основе серии стандартов ISO 9000.

Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества, возможные действия по их применению в индустрии гостеприимства. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства.

Тема 7. Разработка системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Этапы разработки системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Диагностика действующей системы менеджмента в индустрии гостеприимства и создание организационной структуры системы менеджмента качества. Формирование процессной модели системы менеджмента качества в

индустрии гостеприимства. Сущность и содержание процессного подхода к управлению в индустрии гостеприимства и технология его внедрения. Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности в сфере управления в индустрии гостеприимства. Виды процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Идентификация, регламентация и обеспечение взаимосвязи процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Сосредоточение усилий на основных процессах в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Установление ответственности за результаты реализации процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Тема 8. Документирование информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Аудит и сертификация системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства

Сущность документирования информации и основные свойства документированной информации. Использование процессного и системного подходов к документированию информации и структурированию документированной информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Принципы документирования информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Создание и актуализация документированной информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Документирование политики и целей в индустрии гостеприимства. Документирование процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Сущность, содержание и нормативные основы аудита системы менеджмента качества. Виды аудитов. Принципы проведения аудита. Управление программой аудита системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства, определение ее целей, формирование, выполнение, мониторинг и улучшение. Деятельность по подготовке и проведению аудита системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Психологические аспекты проведения аудита. Документирование аудита, подготовка и представление отчетов об аудите системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства в индустрии гостеприимства. Компетентность и оценка аудиторов. Сущность, содержание и правовые основы сертификации систем менеджмента качества. Порядок подготовки и проведения сертификации, выбор органа по сертификации.

Предсертификационный (документальный), сертификационный и контрольный (надзорный) аудиты системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Документирование аудита системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства, документы по аудиту качества, порядок их разработки и организации работы с ними.

5.2. Учебно-тематический план

*ОП «Туристский и гостиничный бизнес»,
ОП «Международный и национальный туризм»
Очная форма обучения*

Таблица 2.1

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа			Самостоят ельная работа	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практическ ие занятия		
1	Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством. Особенности управления качеством в индустрии гостеприимства	14	4	2	2	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
2	Тема 2. Показатели качества продукции и процессов. Управление затратами на качество	13	4	2	2	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
3	Тема 3. Технологии и инструменты планирования, контроля, оценки и улучшения качества продукции и процессов	15	6	2	4	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
4	Тема 4. Современные концепции, принципы и методы управления качеством и их применение в индустрии гостеприимства	13	4	2	2	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
5	Тема 5. Нормативная правовая и нормативно- методическая основа управления качеством в	13	4	2	2	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.

	индустрии гостеприимства						
6	Тема 6. Основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства на основе серии стандартов ISO 9000	13	4	2	2	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
7	Тема 7. Разработка системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства	13	4	2	2	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
8	Тема 8. Документирование информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Аудит и сертификация системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства	14	4	2	2	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
	В целом по дисциплине	108	34	16	18	74	Согласно учебному плану: Контрольная работа
	Итого в %	100%	31%	47%	53%	69%	

*ОП «Туристский и гостиничный бизнес»
Очно-заочная форма обучения*

Таблица 2.2

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа					
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия			
1	Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством. Особенности управления качеством в индустрии гостеприимства	12	3	1	2	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.	
2	Тема 2. Показатели качества продукции и процессов. Управление затратами на качество	13	3	1	2	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.	
3	Тема 3. Технологии и инструменты планирования, контроля, оценки и улучшения качества продукции и процессов	16	6	2	4	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.	
4	Тема 4. Современные концепции, принципы и методы управления качеством и их применение в индустрии гостеприимства	13	3	1	2	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.	
5	Тема 5. Нормативная правовая и нормативно-	16	6	2	4	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных	

	методическая основа управления качеством в индустрии гостеприимства						задач.
6	Тема 6. Основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства на основе серии стандартов ISO 9000	13	3	1	2	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
7	Тема 7. Разработка системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства	13	3	1	2	10	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
8	Тема 8. Документирование информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Аудит и сертификация системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства	12	3	1	2	9	Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.
	В целом по дисциплине	108	30	10	20	78	Согласно учебному плану: Контрольная работа
	Итого в %	100%	28%	33%	67%	72%	

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

*ОП «Туристский и гостиничный бизнес»,
ОП «Международный и национальный туризм»
Очная форма обучения*

Таблица 3.1

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
<p>Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством. Особенности управления качеством в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Современное состояние и перспективы развития менеджмента качества. 2. Причины неэффективности деятельности российских предприятий. 3. Взаимосвязь качества продукции, качества работы и качества труда. Роль качества в современной экономической системе. 4. Регламентация понятия качества продукции государственным стандартом. Понятие о национальных нормах качества. 5. Основные периоды развития систем управления качеством. Взаимосвязь с научными школами менеджмента. Система управления качеством Форда-Тэйлора. Статистический контроль качества продукции. Национальные особенности систем качества. Японский менеджмент Исикава. Развитие японской, европейской, американской систем всеобщего управления качеством. Российский опыт управления качеством. Четырнадцать постулатов У. Деминга. Программа «ноль – дефектов». Цикл Шухарта-Деминга (PDCA). Концепция «вирусного» менеджмента. 6. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством. <i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 10,11 Раздел 9 № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 2. Показатели качества продукции и процессов. Управление затратами на качество</p>	<p>1. Классификация показателей качества по содержанию и количеству характеризующих свойств. Экономические показатели. Технические показатели: эксплуатационные показатели и производственные показатели. 2. Квалиметрия, ее место среди основных направлений науки о качестве продукции. 3. Оптимальный уровень качества. 4. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества. Ранжирование</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

	<p>показателей качества. Примеры оценивания качества объектов. Особенности оценивания качества жизнедеятельности, услуги, продукта, процесса, проекта, технологии, персонала, труда, организации, логистики, менеджмента.</p> <p>5. Экономика качества. Классификация затрат на качество. Учет и анализ брака. Экономические инструменты оценки потерь качества. Функционально-стоимостной анализ продукта.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 1-4, 10,11,12 Раздел 9 № 1-7</p>	
<p>Тема 3. Технологии и инструменты планирования, контроля, оценки и улучшения качества продукции и процессов</p>	<p>1. Оптимизация уровня качества. Динамика оптимальных для производителя и для потребителя уровней качества. Оптимальное качество и конкурентоспособность. Управление рисками производителя и потребителя, связанными с определением уровня качества и цены продукта.</p> <p>2. Принципы управления проектным качеством. Планирование и поэтапное проектирование изделия. Основные требования к формированию технического задания. Анализ и проверка проектной документации. Классификация общих принципов управления качеством. Принципы целенаправленности в системе планирования управления качеством. Принципы непрерывности, интенсивности, оптимальности и комплексности и их реализация при управлении качеством.</p> <p>3. Стандартизация и унификация продукции. Методы проектирования качества продукта.</p> <p>4. Принципы оценки экономической эффективности управления качеством. Учет морфологической и функциональной структурности качества при оценке экономической эффективности управления качеством на этапе проектирования, производства и утилизации. Влияние потребительского предназначения продукта на анализ эффективности управления качеством. Функционально-стоимостный анализ (ФСА). Анализ видов, последствий и критичности отказов (РМЕА). Применение принципов учета полных затрат, фактора времени, экстенсивности и интенсивности изменения качества, стадий управления качеством при оценке экономической эффективности управления качеством. Применение маркетингового принципа выбора базы сравнения.</p> <p>5. Метрологическое обеспечение качества техпроцессов. Разработка документации по функционированию системы менеджмента качества нового изделия. Повышение квалификации и компетентности персонала. Обеспечение качества закупок. Основные факторы логистики в управлении качеством. Логистика как важнейший элемент</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

	<p>управления качеством. Системы внутреннего и внешнего менеджмента.</p> <p>6. Статистические методы контроля качества. Статистическая дефектология качества. Контрольные листки. Карты размаха. Контрольные карты. Метод Тагути и метод «6 сигм». Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Логика и алгоритм решения критичных проблем обеспечения качества статистическими методами. Система причинных факторов. Причинно-следственный механизм преодоления критичных ситуаций. Определение влияния и ранжирование дефектов. Корреляция в системе причинно-следственных факторов дефектологии качества. Виды корреляционной зависимости и методы оценки ее степени. Роль службы технического контроля. Работа по предупреждению соответствующей продукции.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 2,3,5,8,10,12, 13, 14 Раздел 9, № 1-7</p>	
<p>Тема 4. Современные концепции, принципы и методы управления качеством и их применение в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Российские и международные практики разработки и внедрения интегрированных систем менеджмента.</p> <p>2. Современные подходы к созданию интегрированной системы менеджмента (ИСМ) предприятия, ориентированной на концепцию устойчивого развития.</p> <p>3. Интеграция требований стандартов ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.</p> <p>4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 55269-2012 «Системы менеджмента организаций.</p> <p>5. Рекомендации по построению интегрированных систем менеджмента».</p> <p>6. Особенности и проблемы сертификация интегрированной системы менеджмента.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 9, 10,12-14 Раздел 9, № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 5. Нормативная правовая и нормативно-методическая основа управления качеством в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Система сертификации в России. Объекты сертификации. Закон РФ «О защите прав потребителя» и «О сертификации продукции и «услуг».</p> <p>2. Основные понятия сертификации: нормативный документ, орган сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия, аккредитация, инспекционный контроль за сертифицированной продукцией.</p> <p>3. Роль международной организации по стандартизации (ИСО) в развитии сертификации. Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.</p> <p>4. Основные разделы МС ISO серии 9001, 14000, 19011, 31000 и OHSAS 18001.</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

	<p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 1-9, 10,12,13 Раздел 9, № 1-7</p>	
<p>Тема 6. Основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства на основе серии стандартов ISO 9000</p>	<p>1. Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). 2. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества. 3. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). 4. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства. <i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 9, 10,12,15 Раздел 9, № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 7. Разработка системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Этапы разработки системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства. 2. Диагностика действующей системы менеджмента в индустрии гостеприимства и создание организационной структуры системы менеджмента качества. Формирование процессной модели системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства. 3. Сущность и содержание процессного подхода к управлению в индустрии гостеприимства и технология его внедрения. 4. Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности в индустрии гостеприимства. 5. Идентификация, регламентация и обеспечение взаимосвязи процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. 6. Установление ответственности за результаты реализации процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. 7. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. <i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 10,12,15 Раздел 9, № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 8. Документирование информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p>	<p>1. Цель документирования информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства. Виды документов и их связи с процессами системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства. 2. Создание и актуализация, требования к качеству документированной информации в системе менеджмента качества особенности в</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

<p>Аудит и сертификация системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>3. Состав обязательной и дополнительной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>4. Управление документированной информацией в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>5. Требования и рекомендации стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к обязательной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Сущность, принципы, виды, основные понятия аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.</p> <p>7. Управление программой аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>8. Подготовка плана, проведение аудита, подготовка отчета об аудите, особенности в индустрии гостеприимства Компетентность аудиторов и ее оценка особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 1-9, 10,12,13,15 Раздел 9, № 1-7</p>	
---	---	--

*ОП «Туристский и гостиничный бизнес»
Очно-заочная форма обучения*

Таблица 3.2

<p>Наименование тем (разделов) дисциплины</p>	<p>Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9 (указывается раздел и порядковый номер источника)</p>	<p>Формы проведения занятий</p>
<p>Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством. Особенности управления качеством в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Современное состояние и перспективы развития менеджмента качества.</p> <p>2. Причины неэффективности деятельности российских предприятий.</p> <p>3. Взаимосвязь качества продукции, качества работы и качества труда. Роль качества в современной экономической системе.</p> <p>4. Регламентация понятия качества продукции государственным стандартом. Понятие о национальных нормах качества.</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

	<p>5. Основные периоды развития систем управления качеством. Взаимосвязь с научными школами менеджмента. Система управления качеством Форда-Тэйлора. Статистический контроль качества продукции. Национальные особенности систем качества. Японский менеджмент Исикава. Развитие японской, европейской, американской систем всеобщего управления качеством. Российский опыт управления качеством. Четырнадцать постулатов У. Деминга. Программа «ноль – дефектов». Цикл Шухарта-Деминга (PDCA). Концепция «вирусного» менеджмента.</p> <p>6. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством.</p> <p>7. Концепция «стройного менеджмента». Перспективы развития «универсального» управления качеством. Идеология TQM - всеобщего управления качеством. Принципы и правила TQM.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 10,11 Раздел 9 № 1-7</p>	
<p>Тема 2. Показатели качества продукции и процессов. Управление затратами на качество</p>	<p>1. Классификация показателей качества по содержанию и количеству характеризующих свойств. Экономические показатели. Технические показатели: эксплуатационные показатели и производственные показатели.</p> <p>2. Квалиметрия, ее место среди основных направлений науки о качестве продукции.</p> <p>3. Оптимальный уровень качества.</p> <p>4. Технический уровень качества, уровень качества изготовления, нормативный и технико-экономический уровни.</p> <p>5. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества. Ранжирование показателей качества. Примеры оценивания качества объектов. Особенности оценивания качества жизнедеятельности, услуги, продукта, процесса, проекта, технологии, персонала, труда, организации, логистики, менеджмента.</p> <p>6. Экономика качества. Классификация затрат на качество. Учет и анализ брака. Экономические инструменты оценки потерь качества. Функционально-стоимостной анализ продукта.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 1-4, 10,11,12 Раздел 9 № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 3. Технологии и инструменты планирования, контроля, оценки и</p>	<p>1. Стратегический маркетинг управление качеством. Управление формированием требований к качеству. Информация в системе качества. Политика в области качества как важнейший</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

улучшения качества продукции и процессов	<p>компонент стратегии развития фирмы. Потребительские ценности продукции.</p> <p>2. Оптимизация уровня качества. Динамика оптимальных для производителя и для потребителя уровней качества. Оптимальное качество и конкурентоспособность. Управление рисками производителя и потребителя, связанными с определением уровня качества и цены продукта.</p> <p>3. Принципы управления проектным качеством. Планирование и поэтапное проектирование изделия. Основные требования к формированию технического задания. Анализ и проверка проектной документации. Классификация общих принципов управления качеством. Принципы целенаправленности в системе планирования управления качеством. Принципы непрерывности, интенсивности, оптимальности и комплексности и их реализация при управлении качеством.</p> <p>4. Стандартизация и унификация продукции. Методы проектирования качества продукта.</p> <p>5. Принципы оценки экономической эффективности управления качеством. Учет морфологической и функциональной структурности качества при оценке экономической эффективности управления качеством на этапе проектирования, производства и утилизации. Влияние потребительского предназначения продукта на анализ эффективности управления качеством. Функционально-стоимостный анализ (ФСА). Анализ видов, последствий и критичности отказов (РМЕА). Применение принципов учета полных затрат, фактора времени, экстенсивности и интенсивности изменения качества, стадий управления качеством при оценке экономической эффективности управления качеством. Применение маркетингового принципа выбора базы сравнения.</p> <p>6. Метрологическое обеспечение качества техпроцессов. Разработка документации по функционированию системы менеджмента качества нового изделия. Повышение квалификации и компетентности персонала. Обеспечение качества закупок. Основные факторы логистики в управлении качеством. Логистика как важнейший элемент управления качеством. Системы внутреннего и внешнего менеджмента.</p> <p>7. Статистические методы контроля качества. Статистическая дефектология качества. Контрольные листки. Карты размаха. Контрольные карты. Метод Тагути и метод «6 сигм». Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Логика и алгоритм решения критичных проблем обеспечения качества статистическими методами. Система причинных факторов. Причинно-следственный механизм преодоления критичных ситуаций.</p>	
--	---	--

	<p>Определение влияния и ранжирование дефектов. Корреляция в системе причинно-следственных факторов дефектологии качества. Виды корреляционной зависимости и методы оценки ее степени. Роль службы технического контроля. Работа по предупреждению соответствующей продукции.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 2,3,5,8,10,12, 13, 14 Раздел 9, № 1-7</p>	
<p>Тема 4. Современные концепции, принципы и методы управления качеством и их применение в индустрии гостеприимства</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Российские и международные практики разработки и внедрения интегрированных систем менеджмента. 2. Современные подходы к созданию интегрированной системы менеджмента (ИСМ) предприятия, ориентированной на концепцию устойчивого развития. 3. Интеграция требований стандартов ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. 4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 55269-2012 «Системы менеджмента организаций. 5. Рекомендации по построению интегрированных систем менеджмента». 6. Особенности и проблемы сертификация интегрированной системы менеджмента. 7. Аудит интегрированной системы менеджмента. <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 9, 10,12-14 Раздел 9, № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 5. Нормативная правовая и нормативно-методическая основа управления качеством в индустрии гостеприимства</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Система сертификации в России. Объекты сертификации. Закон РФ «О защите прав потребителя» и «О сертификации продукции и «услуг». 2. Основные понятия сертификации: нормативный документ, орган сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия, аккредитация, инспекционный контроль за сертифицированной продукцией. 3. Роль международной организации по стандартизации (ИСО) в развитии сертификации. Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством. 4. Основные разделы МС ISO серии 9001, 14000, 19011, 31000 и OHSAS 18001. <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 1-9, 10,12,13 Раздел 9, № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 6. Основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества в</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). 2. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р 	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

<p>индустрии гостеприимства на основе серии стандартов ISO 9000</p>	<p>ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества.</p> <p>3. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>4. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 9, 10,12,15 Раздел 9, № 1-7</p>	
<p>Тема 7. Разработка системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Этапы разработки системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Диагностика действующей системы менеджмента в индустрии гостеприимства и создание организационной структуры системы менеджмента качества. Формирование процессной модели системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>3. Сущность и содержание процессного подхода к управлению в индустрии гостеприимства и технология его внедрения.</p> <p>4. Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности в индустрии гостеприимства.</p> <p>5. Виды процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Идентификация, регламентация и обеспечение взаимосвязи процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>7. Установление ответственности за результаты реализации процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>8. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 10,12,15 Раздел 9, № 1-7</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>
<p>Тема 8. Документирование информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Аудит и сертификация системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Цель документирования информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства. Виды документов и их связи с процессами системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Создание и актуализация, требования к качеству документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>3. Состав обязательной и дополнительной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии</p>	<p>Устный опрос, дискуссия, разбор ситуационных задач.</p>

	<p>гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>4. Управление документированной информацией в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>5. Требования и рекомендации стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к обязательной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Сущность, принципы, виды, основные понятия аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.</p> <p>7. Управление программой аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>8. Формирование и выполнение программы аудита в особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>9. Виды деятельности по аудиту системы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.</p> <p>10. Подготовка плана, проведение аудита, подготовка отчета об аудите, особенности в индустрии гостеприимства Компетентность аудиторов и ее оценка особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Рекомендуемые источники:</i> Раздел 8 № 1-9, 10,12,13,15 Раздел 9, № 1-7</p>	
--	--	--

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

*ОП «Туристский и гостиничный бизнес»,
ОП «Международный и национальный туризм»
Очная форма обучения*

Таблица 4.1

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством. Особенности управления качеством	1. Основные функции менеджмента качества в современных социально-экономических условиях. Организация и построение системы менеджмента.	- Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом

<p>в индустрии гостеприимства</p>	<p>2. Принципы международных стандартов качества.</p> <p>3. Целесообразность и основные принципы комплексного подхода к менеджменту качества.</p> <p>4. Развитие методологии управления качеством. Взаимосвязь с научными школами менеджмента.</p> <p>5. Национальные особенности систем качества. Российский опыт управления качеством. Комплексное управление качеством как результат совершенствования функций систем управления качеством. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством.</p> <p>6. Концепция «стройного менеджмента». Перспективы развития «универсального» управления качеством. Идеология TQM - всеобщего управления качеством. Принципы и правила TQM.</p>	<p>(ИОП) Финуниверситета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
<p>Тема 2. Показатели качества продукции и процессов. Управление затратами на качество</p>	<p>1. Современные тенденции развития квалиметрии, ее место среди основных направлений науки о качестве продукции.</p> <p>2. Особенности формирования оптимального уровня качества продукции и услуг.</p> <p>3. Технический уровень качества, уровень качества изготовления, нормативный и технико-экономический уровни.</p> <p>4. Методология прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества.</p> <p>5. Особенности оценивания качества жизнедеятельности, услуги, продукта, процесса, проекта, технологии, персонала, труда, организации, логистики, менеджмента.</p> <p>6. Современные концепции управления затратами на качество и оптимизации издержек.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
<p>Тема 3. Технологии и инструменты планирования, контроля, оценки и</p>	<p>1. Стратегический маркетинг управление качеством. Управление формированием требований к качеству. Информация в системе</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой;

улучшения качества продукции и процессов	<p>качества. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития фирмы. Потребительские ценности продукции.</p> <p>2. Преимущества и недостатки подходов к улучшению качества: философия непрерывного улучшения и реинжиниринг бизнес-процессов.</p> <p>3. Прикладные решения Теории ограничений для операционных процессов и управления производством, управления финансами и формирования показателей, управления проектами (разработка новой продукции, строительство), логистики и всей цепи поставок, маркетинга, всех видов продаж, управления персоналом, формирования тактики и стратегии развития систем.</p> <p>4. Современные практики улучшения качества услуг и производственной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
Тема 4. Современные концепции, принципы и методы управления качеством и их применение в индустрии гостеприимства	<p>1. Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>2. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества.</p> <p>3. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>4. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства.</p> <p>5. Аудит интегрированной системы менеджмента.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
Тема 5. Нормативная правовая и нормативно-методическая основа управления качеством в индустрии	<p>1. Система сертификации в России. Объекты сертификации. Закон РФ «О защите прав потребителя» и «О сертификации продукции и «услуг».</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом

гостеприимства	<p>2. Основные понятия сертификации: нормативный документ, орган сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия, аккредитация, инспекционный контроль за сертифицированной продукцией.</p> <p>3. Роль международной организации по стандартизации (ИСО) в развитии сертификации. Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.</p> <p>4. Основные разделы МС ISO серии 9001, 14000, 19011, 31000 и OHSAS 18001.</p>	<p>(ИОП) Финуниверситета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
<p>Тема 6 . Основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства на основе серии стандартов ISO 9000</p>	<p>1. Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>2. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества.</p> <p>3. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>4. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
<p>Тема 7. Разработка системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Виды процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Процессы диагностики и аудита системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>3. Этапы создания организационной структуры и процессной модели системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>4. Особенности технологии внедрения процессного подхода к управлению в индустрии гостеприимства.</p> <p>5. Преимущества и недостатки параллельного применения функциональной и процессной</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.

	<p>организации деятельности в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Алгоритм разработки регламентов обеспечения взаимосвязи процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>7. Аудит и контроль процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p>	
<p>Тема 8. Документирование информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Аудит и сертификация системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Цель документирования информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства. Виды документов и их связи с процессами системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Создание и актуализация, требования к качеству документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>3. Состав обязательной и дополнительной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>4. Управление документированной информацией в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>5. Требования и рекомендации стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к обязательной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Сущность, принципы, виды, основные понятия аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.</p>	<p>- Работа с учебной литературой;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;</p> <p>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>- подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы;</p> <p>- подготовка и написание контрольной работы.</p>

	<p>7. Управление программой аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>8. Формирование и выполнение программы аудита в особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>9. Виды деятельности по аудиту системы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.</p> <p>10. Подготовка плана, проведение аудита, подготовка отчета об аудите, особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>11. Компетентность аудиторов и ее оценка особенности в индустрии гостеприимства.</p>	
--	--	--

ОП «Туристский и гостиничный бизнес»
Очно-заочная форма обучения

Таблица 4.2

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные понятия и эволюция управления качеством. Особенности управления качеством в индустрии гостеприимства	<p>1. Основные функции менеджмента качества в современных социально-экономических условиях. Организация и построение системы менеджмента.</p> <p>2. Принципы международных стандартов качества.</p> <p>3. Целесообразность и основные принципы комплексного подхода к менеджменту качества.</p> <p>4. Развитие методологии управления качеством. Взаимосвязь с научными школами менеджмента.</p> <p>5. Национальные особенности систем качества. Российский опыт управления качеством. Комплексное управление качеством как результат совершенствования функций систем управления качеством. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством.</p>	<p>- Работа с учебной литературой;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;</p> <p>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>- подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы;</p> <p>- подготовка и написание контрольной работы.</p>
Тема 2. Показатели качества продукции и процессов. Управление затратами на качество	<p>1. Современные тенденции развития квалиметрии, ее место среди основных направлений науки о качестве продукции.</p> <p>2. Особенности формирования оптимального уровня качества</p>	<p>- Работа с учебной литературой;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-образовательным порталом</p>

	<p>продукции и услуг. Технический уровень качества, уровень качества изготовления, нормативный и технико-экономический уровни.</p> <p>3. Методология прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества.</p> <p>4. Особенности оценивания качества жизнедеятельности, услуги, продукта, процесса, проекта, технологии, персонала, труда, организации, логистики, менеджмента.</p> <p>5. Современные концепции управления затратами на качество и оптимизации издержек.</p>	<p>(ИОП) Финуниверситета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
<p>Тема 3. Технологии и инструменты планирования, контроля, оценки и улучшения качества продукции и процессов</p>	<p>1. Преимущества и недостатки подходов к улучшению качества: философия непрерывного улучшения и реинжиниринг бизнес-процессов.</p> <p>2. Прикладные решения Теории ограничений для операционных процессов и управления производством, управления финансами и формирования показателей, управления проектами (разработка новой продукции, строительство), логистики и всей цепи поставок, маркетинга, всех видов продаж, управления персоналом, формирования тактики и стратегии развития систем.</p> <p>3. Современные практики улучшения качества услуг и производственной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
<p>Тема 4. Современные концепции, принципы и методы управления качеством и их применение в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>2. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества.</p> <p>3. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание

	<p>ИСО 9000).</p> <p>4. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства.</p>	<p>контрольной работы.</p>
<p>Тема 5. Нормативная правовая и нормативно-методическая основа управления качеством в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Система сертификации в России. Объекты сертификации. Закон РФ «О защите прав потребителя» и «О сертификации продукции и «услуг».</p> <p>2. Основные понятия сертификации: нормативный документ, орган сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия, аккредитация, инспекционный контроль за сертифицированной продукцией.</p> <p>3. Роль международной организации по стандартизации (ИСО) в развитии сертификации. Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.</p> <p>4. Основные разделы МС ISO серии 9001, 14000, 19011, 31000 и OHSAS 18001.</p>	<p>- Работа с учебной литературой;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;</p> <p>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>- подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы;</p> <p>- подготовка и написание контрольной работы.</p>
<p>Тема 6 . Основные положения, элементы и модель системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства на основе серии стандартов ISO 9000</p>	<p>1. Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>2. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества.</p> <p>3. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).</p> <p>4. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства.</p>	<p>- Работа с учебной литературой;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;</p> <p>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</p> <p>- подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы;</p> <p>- подготовка и написание контрольной работы.</p>
<p>Тема 7. Разработка системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Процессы диагностики и аудита системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Этапы создания организационной структуры и процессной модели</p>	<p>- Работа с учебной литературой;</p> <p>- работа с электронной библиотечной системой;</p> <p>- работа с информационно-</p>

	<p>системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>3. Особенности технологии внедрения процессного подхода к управлению в индустрии гостеприимства.</p> <p>4. Преимущества и недостатки параллельного применения функциональной и процессной организации деятельности в индустрии гостеприимства.</p> <p>5. Алгоритм разработки регламентов обеспечение взаимосвязи процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Аудит и контроль процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.</p>	<p>образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.
<p>Тема 8. Документирование информации в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства. Аудит и сертификация системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства</p>	<p>1. Цель документирования информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства. Виды документов и их связи с процессами системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>2. Создание и актуализация, требования к качеству документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>3. Состав обязательной и дополнительной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>4. Управление документированной информацией в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).</p> <p>5. Требования и рекомендации стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к обязательной документированной информации в</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с учебной литературой; - работа с электронной библиотечной системой; - работа с информационно-образовательным порталом (ИОП) Финуниверситета; - составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы; - подготовка к участию в обсуждении проблемных вопросов темы; - подготовка и написание контрольной работы.

	<p>системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>6. Сущность, принципы, виды, основные понятия аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.</p> <p>7. Управление программой аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>8. Формирование и выполнение программы аудита в особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p>9. Виды деятельности по аудиту системы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.</p> <p>10. Подготовка плана, проведение аудита, подготовка отчета об аудите, особенности в индустрии гостеприимства</p> <p>11. Компетентность аудиторов и ее оценка особенности в индустрии гостеприимства.</p>	
--	---	--

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (выполнение обсуждения вопросов и тем в соответствии с планами семинарских занятий; обсуждение заданий для самостоятельной работы; опрос студентов по пройденному материалу; участие в дискуссиях по проблемным темам дисциплины; решение ситуационных задач; выполнение контрольной работы). Промежуточный контроль проводится в форме Зачета по итогам модуля, оценки итоговых знаний и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в модуле	40
2.	Зачет	60
	Итого:	100

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения ими самостоятельных работ. Основными *формами* текущего контроля знаний являются:

- дискуссионные формы: устный опрос, дискуссия – проводятся по результатам самостоятельной подготовки, либо задания, выполненного непосредственно на семинаре;
- разбор ситуационных задач (защита выполненных самостоятельно либо непосредственно на семинаре заданий проводится индивидуально или микрогруппой);
- написание контрольной работы.

Формы текущего контроля успеваемости и их балльная оценка

№	Формы текущего контроля	Количество баллов
1.	Активная работа на семинарском занятии (в том числе устный блиц-опрос по теме)	12
2.	Посещение	6
3.	Разбор и защита ситуационных задач, заранее подготовленных либо выполненных непосредственно на семинаре (по перечню, предложенному преподавателем, ведущим семинары)	12
4.	Выполнение контрольной работы	10
	Итого	40

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях Департамента.

Примеры заданий контрольной работы

1. «Организация работ по созданию интегрированной системы менеджмента. Проектирование интегрированной системы менеджмента»:
 - разработать проект применения интегрированной системы менеджмента (на примере конкретной организации).
2. «Организация внутреннего аудита интегрированной системы менеджмента»:
 - изучить положения и требования международного стандарта ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента» относительно Программы аудита.
 - разработать программу аудита на год для конкретного предприятия.
 - разработать план аудита по процессу управления документацией для конкретного предприятия.
3. «Аудит подразделения предприятия (на примере конкретной отрасли) на соответствие стандарту OHSAS 18001»:
 - сформулировать 10 вопросов (составить чек-лист) для проверки подразделения предприятия (выбранной ранее отрасли) на соответствие стандарту OHSAS 18001. Необходимо использовать открытые вопросы (подразумевающие развернутый ответ) или просьбы представить конкретные объективные свидетельства выполнения требований стандарта (документы, записи, оборудование).
 - каждый вопрос должен сопровождаться ссылкой на соответствующий пункт стандарта OHSAS 18001, к требованиям которого относится данный

вопрос. В одном пункте стандарта содержится несколько требований. Для проверки одного требования в чек-листе можно указать не более двух различных вопросов.

4. «Составляющие отраслевой системы менеджмента качества.

Взаимодействие подсистем менеджмента организации»:

- разработать миссию, политику и цели интегрированной системы менеджмента для выбранной организации

5. «Этапы создания интегрированной системы менеджмента»:

- проанализировать содержание Национального стандарта РФ ГОСТ Р 55269-2012 «Системы менеджмента организаций. Рекомендации по построению интегрированных систем менеджмента».
- описать этапы разработки интегрированных систем менеджмента для предприятий: автомобильной отрасли промышленности; пищевой промышленности; фармацевтической промышленности.

Примеры ситуационных задач:

Задача 1. В гостиницу «Солнечный берег»**** г –жа Принятова Екатерина Анатольевна была заселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев подтверждение бронирования, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Принятова и отказала клиенту в размещении.

1. Выявите нарушения в действиях администратора.

2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Задача 2. В отель «Столица» обратился г –н Арджун Рампал (Индия). Он проживал в отеле в прошлом месяце. Попросил вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Арджуна Рампала, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе «2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

Таблица 5

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКН-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, разрабатывать стандарты и управлять качеством	1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере туризма и гостеприимства.	Знать: современное состояние и тенденции управления качеством в индустрии гостеприимства.	Задание 1 Эволюция понятия качества тесно связана с: а) административными решениями органов государственного управления; б) этапами эволюции технологий; в) развитием системы образования; г) увеличением конкурентной борьбы.
	2. Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг.	Уметь: выявлять потребности потребителя, оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей	Задание 2 Основные результаты качественного обслуживания сводятся к тому, что гость ощущает: а) растущий доход гостиницы; б) свою желанность; в) растущую положительную репутацию гостиницы; г) оправданность своих денежных затрат.
		Знать: инструменты и стратегии повышения качества услуг в индустрии гостеприимства.	Задание 1 Завершите утверждение: «Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и _____»:

		<p>Уметь: предлагать наиболее целесообразные инструменты и стратегии повышения качества услуг при организации деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.</p>	<p>а) организационно; б) информационно; в) систематически; г) методологически.</p> <p>Задание 2 Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает, что: а) организация должна понимать и выполнять требования потребителей; б) организация должна выпускать современную эффективную продукцию; в) организация должна устанавливать тесные связи с потребителем своей продукции; г) что организация должна удерживать низкие цены на свою продукцию/услуги.</p>
	<p>3. Разрабатывает рекомендации внедрению системы стандартов качества индустрию гостеприимства. В</p>	<p>Знать: составляющие и принципы системы управления качеством в индустрии гостеприимства.</p> <p>Уметь: разрабатывать предложения по внедрению системы управления качеством, разработке стандартов качества при организации и совершенствовании деятельности предприятий индустрии гостеприимства. В</p>	<p>Задание 1 Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, является: а) ИСО 9001:2000; б) ИСО 9000:2000; в) ИСО 9004:2000; г) ИСО 6000:2000.</p> <p>Задание 2 К стандартам обслуживания относятся: а) стандарт заселения гостей; б) стандарт оснащения номера; в) стандарт системы безопасности; г) стандарт уборки номера.</p>
<p>ПКП-2 Способность разрабатывать туристские продукты и туристско-рекреационные проекты, осуществлять их рекламу и</p>	<p>1. Использует современные технологии разработки туристских продуктов.</p>	<p>Знать: теоретические основы и принципы, современное программное обеспечение и информационные технологии, необходимые для разработки туристских продуктов</p>	<p>Задание 1 Установите последовательность этапов совершенствования планирования продукта и процесса его производства по методу QFD (структурирование функции качества):</p>

<p>продвижение</p>	<p>2. Применяет современные методы оценки эффективности туристско-рекреационных проектов.</p>	<p>Уметь: разрабатывать туристские продукты на основе полученных знаний</p> <p>Знать: современные подходы, способы и средства оценки эффективности туристско-рекреационных проектов</p> <p>Уметь: выбирать и применять оптимальные методы оценки эффективности в зависимости от специфики туристско-рекреационных проектов</p>	<p>а) проектирование производства (Production Planning); б) проектирование продукта (Product Planning); в) проектирование элемента продукта (Design Deployment); г) проектирование процесса (Process Planning).</p> <p>Задание 2 Что относится к этапам разработки турпродукта? а) исследование и эксперимент б) обучение кадров для реализации новой услуги в) технологическая проработка процесса обслуживания г) все перечисленное верно</p> <p>Задание 1 Выделение районов с целью систематизации рекреационной и географической информации о туризме и выявления территориальных закономерностей его развития – это... а) туристский рынок региона; б) объект туристского интереса; в) цель туристской политики региона; г) туристское районирование.</p> <p>Задание 2 Абсолютная туристская освоенность региона характеризуется а) стабильным балансом турпотоков в регионе; б) наличием развитой инфраструктуры; в) показателем равного отношения суммарного числа мест в предприятиях отдыха к площади района;</p>
--------------------	---	---	--

	<p>3. Демонстрирует навыки разработки рекламных кампаний и продвижения туристских продуктов</p>	<p>Знать: основные принципы и этапы разработки рекламных кампаний, специфику продвижения туристских продуктов</p> <p>Уметь: выбирать и применять наиболее эффективные инструменты продвижения с учетом особенностей туристских продуктов</p>	<p>г) наличием благоприятных экологических условий.</p> <p>Задание 1 Изобразить технологическую цепочку бизнес-процесса по разработке рекламной кампании туристских услуг, предложить пути её совершенствования на примере конкретного туристского предприятия.</p> <p>Задание 2 Провести оценку эффективности использования вербальных и невербальных технологий продвижения для конкретного предприятия индустрии туризма.</p>
--	---	--	--

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» и приказы филиалов по данному вопросу.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Современное состояние и перспективы развития менеджмента качества.
2. Причины неэффективности деятельности российских предприятий.
3. Взаимосвязь качества продукции, качества работы и качества труда. Роль качества в современной экономической системе.
4. Регламентация понятия качества продукции государственным стандартом. Понятие о национальных нормах качества.
5. Основные периоды развития систем управления качеством. Взаимосвязь с научными школами менеджмента. Система управления качеством Форда-Тэйлора. Статистический контроль качества продукции. Национальные особенности систем качества. Японский менеджмент Исикава. Развитие японской, европейской, американской систем всеобщего управления качеством. Российский опыт управления качеством. Четырнадцать постулатов У. Деминга. Программа «ноль – дефектов». Цикл Шухарта-Деминга (PDCA). Концепция «вирусного» менеджмента.

6. Основные этапы развития комплексных систем управления качеством.
7. Концепция «стройного менеджмента». Перспективы развития «универсального» управления качеством. Идеология TQM - всеобщего управления качеством. Принципы и правила TQM.
8. Классификация показателей качества по содержанию и количеству характеризующих свойств. Экономические показатели. Технические показатели: эксплуатационные показатели и производственные показатели.
9. Квалиметрия, ее место среди основных направлений науки о качестве продукции.
10. Оптимальный уровень качества.
11. Технический уровень качества, уровень качества изготовления, нормативный и техникоэкономический уровни.
12. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества. Их сравнение и области применения. Дифференциальная и комплексная оценки качества. Алгоритм комплексной оценки качества. Ранжирование показателей качества. Примеры оценивания качества объектов. Особенности оценивания качества жизнедеятельности, услуги, продукта, процесса, проекта, технологии, персонала, труда, организации, логистики, менеджмента.
13. Экономика качества. Классификация затрат на качество. Учет и анализ брака. Экономические инструменты оценки потерь качества. Функционально-стоимостной анализ продукта.
14. Стратегический маркетинг управление качеством. Управление формированием требований к качеству. Информация в системе качества. Политика в области качества как важнейший компонент стратегии развития фирмы. Потребительские ценности продукции.
15. Оптимизация уровня качества. Динамика оптимальных для производителя и для потребителя уровней качества. Оптимальное качество и конкурентоспособность. Управление рисками производителя и потребителя, связанными с определением уровня качества и цены продукта.
16. Принципы управления проектным качеством. Планирование и поэтапное проектирование изделия. Основные требования к формированию технического задания. Анализ и проверка проектной документации. Классификация общих принципов управления качеством. Принципы целенаправленности в системе планирования управления качеством. Принципы непрерывности, интенсивности, оптимальности и комплексности и их реализация при управлении качеством.
17. Стандартизация и унификация продукции. Методы проектирования качества продукта.
18. Принципы оценки экономической эффективности управления качеством. Учет морфологической и функциональной структурности качества при оценке экономической эффективности управления качеством на этапе проектирования, производства и утилизации. Влияние потребительского предназначения продукта на анализ эффективности управления качеством. Функционально-стоимостной анализ (ФСА). Анализ видов, последствий и критичности отказов (РМЕА). Применение принципов учета полных затрат, фактора времени, экстенсивности и интенсивности изменения качества,

стадий управления качеством при оценке экономической эффективности управления качеством. Применение маркетингового принципа выбора базы сравнения.

19. Метрологическое обеспечение качества техпроцессов. Разработка документации по функционированию системы менеджмента качества нового изделия. Повышение квалификации и компетентности персонала. Обеспечение качества закупок. Основные факторы логистики в управлении качеством. Логистика как важнейший элемент управления качеством. Системы внутреннего и внешнего менеджмента.
20. Статистические методы контроля качества. Статистическая дефектология качества. Контрольные листки. Карты размаха. Контрольные карты.
21. Метод Тагути и метод «6 сигм». Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Логика и алгоритм решения критичных проблем обеспечения качества статистическими методами.
22. Система причинных факторов. Причинно-следственный механизм преодоления критичных ситуаций. Определение влияния и ранжирование дефектов. Корреляция в системе причинно-следственных факторов дефектологии качества.
23. Виды корреляционной зависимости и методы оценки ее степени.
24. Российские и международные практики разработки и внедрения интегрированных систем менеджмента.
25. Современные подходы к созданию интегрированной системы менеджмента (ИСМ) предприятия, ориентированной на концепцию устойчивого развития.
26. Интеграция требований стандартов ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.
27. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 55269-2012 «Системы менеджмента организаций».
28. Рекомендации по построению интегрированных систем менеджмента».
29. Особенности и проблемы сертификация интегрированной системы менеджмента.
30. Аудит интегрированной системы менеджмента.
31. Система сертификации в России. Объекты сертификации. Закон РФ «О защите прав потребителя» и «О сертификации продукции и «услуг».
32. Основные понятия сертификации: нормативный документ, орган сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия, аккредитация, инспекционный контроль за сертифицированной продукцией.
33. Роль международной организации по стандартизации (ИСО) в развитии сертификации. Международные стандарты терминов и определений в области управления качеством.
34. Основные разделы МС ISO серии 9001, 14000, 19011, 31000 и OHSAS 18001.
35. Основные положения и структурные элементы системы менеджмента качества организации, рекомендуемые стандартами ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).
36. Принципы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) для разработки и функционирования системы менеджмента качества.
37. Модель системы менеджмента качества, рекомендуемая стандартами ISO

- 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).
38. Основные требования стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к элементам системы менеджмента качества и особенности их реализации в индустрии гостеприимства.
 39. Этапы разработки системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.
 40. Диагностика действующей системы менеджмента в индустрии гостеприимства и создание организационной структуры системы менеджмента качества. Формирование процессной модели системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства.
 41. Сущность и содержание процессного подхода к управлению в индустрии гостеприимства и технология его внедрения.
 42. Проблема сочетания функциональной и процессной организации деятельности в индустрии гостеприимства.
 43. Виды процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.
 44. Идентификация, регламентация и обеспечение взаимосвязи процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.
 45. Установление ответственности за результаты реализации процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.
 46. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества в индустрии гостеприимства.
 47. Цель документирования информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства. Виды документов и их связи с процессами системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.
 48. Создание и актуализация, требования к качеству документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
 49. Состав обязательной и дополнительной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
 50. Управление документированной информацией в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
 51. Требования и рекомендации стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) к обязательной документированной информации в системе менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.
 52. Сущность, принципы, виды, основные понятия аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.
 53. Управление программой аудита системы менеджмента качества особенности в индустрии гостеприимства.
 54. Формирование и выполнение программы аудита в особенности в индустрии гостеприимства.

55. Виды деятельности по аудиту системы менеджмента качества, рекомендуемые стандартом ISO 19011:2011.
56. Подготовка плана, проведение аудита, подготовка отчета об аудите, особенности в индустрии гостеприимства. Компетентность аудиторов и ее оценка особенности в индустрии гостеприимства.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в посл. ред. ФЗ)
2. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».
4. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
7. Приказ Росстандарта от 22 марта 2021 г. № 381 «Об организации деятельности технического комитета по стандартизации «Туризм и сопутствующие услуги» (ТК 401)»
8. Федеральный закон «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 г. // [Электронный ресурс].- Режим доступа: Консультант Плюс. // Электронный ресурс. Консультант Плюс.
9. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования" (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст) (вместе с "Разъяснением новой структуры, терминологии и понятий", "Другими международными стандартами в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанными ИСО/ТК 176")

Основная литература

10. Кошелева А. И. Менеджмент качества гостиничных услуг : учебник / А. И. Кошелева, К. В. Левченко, О. А. Астафьева. — Москва : КноРус, 2022. — 224 с. — (Бакалавриат и магистратура). — Текст : непосредственный. - То же. - ЭБС ВООК.ru. — URL: <https://book.ru/book/943035> (дата обращения: 02.06.2023). — Текст : электронный.
11. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508140> (дата обращения: 02.06.2023). — Текст : электронный.

12. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — ЭБС BOOK.ru. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643> (дата обращения: 02.06.2023). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

13. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 02.06.2023). — Текст : электронный.

14. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник: пер. с англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. — Москва: ЮНИТИ, 2015. — 1071 с. — 4-е изд., перер. и доп. — (Серия «Зарубежный учебник»). — Текст: непосредственный. — То же. - ЭБ Финуниверситета. — URL: <http://elib.fa.ru/ebook/Kotler-marketing-tourism.pdf> (дата обращения: 02.06.2023). — Текст: электронный.

15. Ветитнев, А. М. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций : монография / А. М. Ветитнев, А. Н. Задорожная. — 2-е изд., стер. — Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. — 112 с. — ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/544269> (дата обращения: 02.06.2023). — Текст : электронный.

9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстат) – www.gks.ru
2. <http://www.friio.ru/> - Сайт Федерации рестораторов и отельеров России
3. <http://www.hotelline.ru> - Портал о развитии гостиничного бизнеса в России
4. <http://www.frontdesk.ru> - Портал о развитии гостиничного бизнеса в России
5. <http://hotelexecutive.ru> - Портал о развитии гостиничного бизнеса в России
6. Электронные ресурсы БИК:
 - Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
 - Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
 - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
 - Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>

- Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
- Электронно-библиотечная система издательства Проспект <http://ebs.prospekt.org/books>
- Справочно-образовательная система Акцион 360 <https://action360.ru/>
- Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
- Интернет-библиотека СМИ Public.Ru <https://public.ru/>
- Электронная библиотека издательства «МИФ» («Манн, Иванов и Фербер») <https://fa.miflib.ru/auth/#/registration>
- Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru/>
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
- Финансовая справочная система «Финансовый директор» <http://www.1fd.ru/>
- Ресурсы информационно-аналитического агентства по финансовым рынкам [Cbonds.ru](https://cbonds.ru) [https://cbonds.ru/](https://cbonds.ru)
- СПАРК <https://spark-interfax.ru/>
- STATISTA <https://www.statista.com/>
- Academic Reference <http://ar.cnki.net/ACADREF>
- Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира <http://search.ebscohost.com>
- Henry Stewart Talks: Библиотека Онлайн Лекций по Бизнесу и Маркетингу <https://hstalks.com/business/>
- Henry Stewart Talks: Библиотека Онлайн Лекций по Бизнесу и Маркетингу <https://hstalks.com/business/>
- Электронная коллекция книг издательства Springer: Springer eBooks <http://link.springer.com/>
- Электронные продукты издательства Elsevier <http://www.sciencedirect.com>
- Emerald: Management eJournal Portfolio <https://www.emerald.com/insight/>
- JSTOR. Arts & Sciences I Collection <https://www.jstor.org/>
- Библиотека электронных публикаций Организации экономического сотрудничества и развития OECD iLibrary <https://www.oecd-ilibrary.org/>
- Видеотека учебных фильмов «Решение» (тематические коллекции «Менеджмент», «Маркетинг. Коммерция. Логистика», «Юриспруденция», «Управление персоналом», «Психология управления» <http://eduvideo.online/>
- База данных научных журналов издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
- Цифровой архив научных журналов: <http://arch.neicon.ru/xmlui/>
 - Annual Reviews
 - Cambridge University Press
 - The Institute of Physics (IOP) Publishing
 - Nature
 - Oxford University Press
 - Royal Society of Chemistry
 - SAGE Publications
 - Science

- Taylor & Francis Group

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по дисциплине разработаны и размещены на образовательном портале.

Студентам необходимо:

1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины «Менеджмент качества гостиничных услуг», с целями и задачами дисциплины. РПД, а также все методические разработки по данной дисциплине имеются на образовательном портале.
2. Ознакомиться с графиком консультаций преподавателей.

Студентам при подготовке следует использовать нормативные документы Финансового университета, Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете, утвержденные приказом Финуниверситета от 11.05.2021 г. № 1040 (см. сайт Финансового Университета: на главной странице раздел «Наш университет»; далее «Единая правовая база Финуниверситета»).

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Windows Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint)/Astra Linux, LibreOffice
2. Антивирус Kaspersky

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

№п/п	Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения	Наименование разделов и тем
1	Правовая база данных «КонсультантПлюс»	Все темы
2	Справочно-правовая система «Гарант»	Все темы

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не предусмотрены

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные и практические занятия по дисциплине «Менеджмент качества гостиничных услуг» проводятся в аудиториях, оборудованных мультимедийной системой. Для проведения семинарских занятий, предполагающих свободный доступ студентов к ресурсам сети Интернет, необходимо наличие в аудитории стандартного беспроводного доступа в Интернет. Студентам предоставлены специальные помещения для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.