

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна

Должность: Директор

Дата подписания: 11.02.2025 15:31:36

Уникальный программный ключ:

72a47dccbea51ad439ebc42366e0030bf219167a



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФСОЮЗОВ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»
БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
(филиал)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СЕРВИСЕ, ТУРИЗМЕ И
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**Профиль подготовки
Международный гостиничный бизнес**

**Квалификация выпускника
«Бакалавр»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	3
2.1	Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
2.2	Результаты освоения образовательной программы.....	4
3.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
4.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....	4
5.	СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	4
5.1	Содержание дисциплины (модуля)	4
5.2	Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий	11
6.	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
7.	ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА	16
8.	ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	17
9.	ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	17
10.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	17

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является - формирование у будущих специалистов системы современных знаний, умений и навыков, позволяющих им на высокопрофессиональном уровне осуществлять управление качеством в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение ключевых концептуальных принципов и процессов системы менеджмента качества, понятийных значений основных терминов, используемых в гостиничном и ресторанном бизнесе;
- расширение представлений о характерных особенностях управления качеством в сфере гостеприимства;
- понимание роли и значения менеджмента качества в повышении имиджа и конкурентоспособности российских компаний гостиничного и ресторанного бизнеса;
- ознакомление с наиболее известными в мировой и российской практике стандартами в области управления качеством;
- приобретение знаний о нормативно – правовых документах, регламентирующих деятельность по управлению качеством в сфере гостеприимства;
- формирование у обучающихся способности самостоятельно осуществлять оценку альтернативных вариантов и выбор оптимальных решений, позволяющих на высоком профессиональном уровне осуществлять управление качеством в сфере гостеприимства.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Управление качеством в сервисе, туризме и гостиничном деле» направлено на формирование следующих **общепрофессиональных компетенций и индикаторов их достижения:**

Категория (группа) ОПК	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений общепрофессиональной компетенции
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает критерии качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК–3.3 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

2.2 Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- современные тенденции системы менеджмента и критерии оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

Уметь:

- профессионально организовывать процесс оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей в сфере гостеприимства и общественного питания

Навыки и/или опыт деятельности:

- обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями отечественных и международных стандартов

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 (Б1.О) и в рамках реализации ПООП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиля «Гостиничный и ресторанный бизнес».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения	Для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов)	4/144		
Контактная работа – аудиторные занятия:	60		
Лекции	24		
Семинары, практические занятия	32		
Лабораторные работы			
КтЗа, КтЭж, КонсЭ	4		
Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией)	52		
Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	Экзамен (32)		

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Раздел I Качество как объект управления в индустрии гостеприимства и общественного питания

Тема 1.1. Роль и значение качества в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг

Среди различных подходов к толкованию термина «качество услуги» наиболее употребляемым является определение, данное в Международном Стандарте ИСО 9001:2015 «Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны, а также включает воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя».

Сегодня влияние качества выходит за рамки удовлетворенности потребителя и оказывает непосредственное влияние на имидж, репутацию и конкурентоспособность организации. Применительно к продукции и услуги термин «конкурентоспособность» часто отождествляется с понятием «качество», которое включает в себя: технический уровень качества, качество изготовления и экономический эффект от использования продукции и услуги. Исходя из этого, конкурентоспособность определяется как характеристика продукции и услуги, в которой отражается их отличие от конкурентов как по степени соответствия конкретной потребности, так и по затратам на их удовлетворение.

Качество продукции и услуги совершенствуется под воздействием объективных факторов, важнейшим из которых является улучшение материальных и культурных условий жизни людей и возрастание их потребностей. На современном этапе существенно расширяются возможности экспорта, а мировой рынок требует, главным образом, высокого качества продукции. Потребители, имея возможность выбора, с ростом доходов и понимания того, что они достойны лучшего качества, обязательно переключатся на продукцию конкурентов, обеспечивающих более высокое качество. По данным Международной ассоциации обслуживания клиентов завоевание нового клиента стоит в пять раз дороже, чем сохранение старого.

Достижение и поддержание высокого уровня качества в рамках организации зависит от системного подхода к управлению качеством, призванного обеспечить понимание и удовлетворение потребностей заказчика. Реализация политики в области качества требует определения первоочередных задач по достижению целей в области качества. В организации должна существовать программа, направленная на постоянное повышение качества услуги, а также на достижение результативности и эффективности полного цикла операций по услуге.

Тема 1.2. Обеспечение качества услуг с учетом их специфических особенностей

В стандарте ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» установлены требования к процессам «жизненного цикла услуг». Потребители являются движущей силой, влияющей на установление требований к обеспечению качества услуг, которые отличаются от обеспечения качества продукции по причине специфических особенностей услуг.

К специфическим особенностям услуг относятся: 1) услуги материальные, нематериальные и смешанные; 2) непостоянство качества услуг; 3) неотделимость услуг от конкретного исполнителя услуг; 4) неосвязаемость услуг в момент обслуживания потребителей; 5) совпадение времени завершения производства услуг со временем предоставления услуг потребителям; 6) приспособление услуг к индивидуальным запросам потребителей; 7) ограниченность или невозможность количественных характеристик и оценок нематериальных услуг; 8) невозможность применения инструментальных методов испытаний при оценке результата оказания услуг; 9) использование экспертных и социологических оценок соответствия услуг. Услуги не всегда могут быть выражены в материальной форме, поэтому многие характеристики системы обеспечения качества услуг не могут быть измеримы. В таких случаях исполнители услуг могут внедрять соответствующие методы мониторинга с последующей регистрацией полученных результатов.

Организация должна проводить идентификацию предоставляемых услуг и их результатов. Эффективное взаимодействие с потребителями должно обязательно включать информацию о характеристиках, показателях и ожидаемой стоимости услуг. Организация должна определять процедуры по выявлению отклонений предоставляемой услуги от требований, установленных в документах системы обеспечения качества, требований нормативных и технических документов и условий договоров с потребителем.

Тема 1.3. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания и услуг гостеприимства

1. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания – это перечень качественных и количественных характеристик органолептических, физико-химических и микробиологических показателей, обеспечивающих удовлетворение реальных и предполагаемых потребностей потребителей в качественной и безопасной продукции общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания и порядок выбора показателей качества продукции установлены в стандарте ГОСТ Р 54609-2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания».

2. Номенклатура показателей качества услуг – это перечень качественных и/или количественных характеристик показателей (свойств) услуг, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя и возможность оценки уровня качества услуг. Номенклатура показателей качества услуг и порядок ее выбора, а также классификация и применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг установлены в стандарте ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

К основным группам показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг, согласно стандарта ГОСТ Р 52113-2014, относятся: показатели назначения; показатели безопасности; показатели надежности; показатели профессионального уровня персонала. К количественным характеристикам показателей услуг относятся: продолжительность исполнения услуги,

показатели безопасности для жизни и здоровья потребителя. К качественными характеристиками показателей услуг относятся: профессиональная подготовка и квалификация персонала, санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг осуществляется по следующим признакам: цели применения; физико-статистические признаки и процедуры; методы формирования результатов.

Показатели качества услуг устанавливаются на определенных этапах жизненного цикла услуги, которая в свою очередь устанавливается в стандартах на конкретную услугу на основе анализа процесса ее предоставления. Для наиболее сложных материальных услуг перечень и содержание этапов жизненного цикла услуги устанавливаются в соответствии с ГОСТ/ИСО 9001:2015.

Тема 1.4. Оценка показателей качества услуг – индикатор подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса

Требования к оценке добросовестности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в процессе производства продукции и оказания услуг установлены в стандарте ГОСТ Р 57676-2017 «Оценка соответствия. Обеспечение добросовестности при производстве товаров, оказании услуг, выполнении работ. Качественные показатели оценки», который введен в действие в РФ с 01.10.2017. Настоящий стандарт основывается на положениях ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ и ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ.

В стандарте ГОСТ Р 57676-2017 термину добросовестность дано следующее определение: «Добросовестность - это модель поведения субъекта предпринимательской деятельности, основанная на соблюдении нравственных принципов и правил в хозяйствовании». Подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности осуществляется через оценку показателей качества поставляемой продукции и/или оказания услуг.

Оценка добросовестности включает в себя анализ предыдущей деятельности субъекта предпринимательской деятельности органом по сертификации и является допуском для проведения последующей оценки качества продукции и/или услуги. Номенклатура показателей качества формируется на основании требований, содержащихся в документах, применяемых в национальной системе стандартизации и сертификации.

Процедура по оценке качества продукции и услуги должна соответствовать следующим принципам: а) включать в себя оптимальные показатели качества и не предполагать избыточных требований к продукции и услуге; б) объективно отражать полезность для потребителя повышения качественных показателей продукции и услуги на основании закона убывающей предельной полезности; в) содержать только показатели, результаты которых верифицируемы посредством сравнительных испытаний. Особенность оценки добросовестности лица, оказывающего услуги,

заключается в обязательном выезде экспертов на место оказания услуг с целью контроля качества оказания услуг.

Раздел II Современные требования к системе менеджмента качества (СМК)

Тема 2.1. Основные понятия и принципы системы менеджмента качества

Среда, в которой сегодня работает организация, характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и появлением знаний в качестве основного ресурса. Общество становится более образованным и требовательным, повышая влияние заинтересованных сторон. В этих условиях применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для любой организации, так как помогает улучшить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для деятельности, ориентированной на устойчивое развитие.

Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» идентичен международному стандарту ISO 9001:2015 «Quality management systems – Requirements». Цель настоящего стандарта направлена на повышение осведомленности организации об ее обязательствах по удовлетворению потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон качеством ее продукции и услуг.

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 изложены семь принципов менеджмента качества: 1) ориентация на потребителя; 2) лидерство; 3) взаимодействие работников; 4) процессный подход; 5) улучшение; 6) принятие решений, основанных на свидетельствах; 7) менеджмент взаимоотношений.

Все требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 предназначены для применения любыми организациями независимо от их вида, размера, поставляемой продукции и предоставляемых услуг. В настоящем стандарте термины "продукция" или "услуга" применимы только к продукции и услугам, которые предназначены или затребованы потребителем.

Тема 2.2. Политика и цели в области качества, планирование их достижения

Политика в области качества должна соответствовать намерениям и среде организации; поддерживать ее стратегическое направление; создавать основу для установления целей в области качества; включать в себя как обязательство соответствовать установленным требованиям, так и обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества. Организация должна определить границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения.

Организация должна установить цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для системы менеджмента качества. Цели в области качества должны согласовываться с политикой в области качества, быть измеримыми, учитывать установленные требования, подлежать мониторингу, быть доведенными до работников и актуализироваться по мере необходимости.

Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества.

При планировании действий по достижению целей в области качества организация должна определить следующие позиции: 1) что должно быть сделано; 2) какие потребуются ресурсы; 3) кто будет нести ответственность; 4) когда эти действия будут завершены; 5) каким образом будут оцениваться результаты.

Тема 2.3. Применение процессного подхода к системе менеджмента качества

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применен «процессный подход», который включает цикл «Планируй - Делай - Проверь – Действуй» (PDCA), и риск - ориентированное мышление. Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения. Цикл PDCA может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента качества в целом

Организация должна определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и обеспечивать их применение. Кроме того, организация должна определить требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов, их последовательность и взаимодействие, а также обеспечивать процессы СМК необходимыми для них ресурсами. В целях эффективного функционирования процессов СМК необходимо использовать мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности, учитывать риски и возможности, вносить любые изменения, необходимые для обеспечения того, чтобы процессы достигали намеченных результатов, улучшать процессы СМК.

Организация обязана разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов, регистрировать и сохранять эту информацию, для того, чтобы обеспечить уверенность в том, что процессы СМК осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.

Тема 2.4. Концепция риск - ориентированного мышления

Риск - ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.

Ориентация на мышление, основанное на оценке рисков, позволяет организации своевременно выявлять угрозы, способные вызвать отклонения СМК от запланированных результатов, задействовать механизмы по предупреждению и снижению потенциальных факторов риска, а также повысить эффективность реализации появившихся у организации возможностей для развития своей деятельности. В тоже время принятие решений по реализации появившихся возможностей всегда должно

основываться на анализе и оценке потенциальных факторов риска. Риск - ориентированное мышление определяет первоочередность принятия мер предосторожности.

Чтобы соответствовать требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 организации необходимо планировать и внедрять действия, связанные с рисками и возможностями. Направление усилий на риски и возможности создает основу для повышения результативности системы менеджмента качества, достижения улучшенных результатов и предотвращение неблагоприятных последствий.

Раздел III Методология проведения внутреннего аудита СМК

Тема 3.1. Организация процесса аудита менеджмента качества

Роль и значение аудита системы менеджмента качества в процессе производственной деятельности в сфере остеприимства. Цели и основные принципы стандартов аудита. Национальные стандарты аудита ГОСТ Р и международные стандарты ИСО и МЭК. Задачи в оценке соответствия систем менеджмента Международного форума по аккредитации (IAF) и Международного сотрудничества по аккредитации лабораторий (ILAC)

Виды аудита: 1) «аудиты первой стороны» или внутренние аудиты, которые проводятся самой организацией или от ее имени для анализа и контроля процессов СМК, функционирующих в данной организации. Они могут служить основанием для декларации о соответствии; 2) «аудиты второй стороны» - это внешние аудиты, которые проводят стороны, заинтересованные в деятельности организации; 3) «аудиты третьей стороны» осуществляют внешние независимые организации, такие как регулирующие или надзорные органы или организации, проводящие сертификацию. Психологические аспекты проведения аудитов. Задачи, решаемые посредством внутреннего аудита системы менеджмента. Достоинства и недостатки внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом. Основные этапы проведения внутреннего аудита.

Тема 3.2 Разработка программы внутреннего аудита

Последовательность процессов управления программой аудита на основе применения цикла PDCA (планирование - выполнение - проверка - действие). Разработка целей программы аудита. Компетентность лица, ответственного за управление программой аудита. Требования к руководителю аудиторской группы. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Права и обязанности аудитора. Критерии, создающие доверие к компетентности аудиторов. Определение объема программы аудита. Анализ ресурсов, необходимых для программы аудита. Идентификация и оценка рисков программы аудита. Формирование группы по аудиту. Подготовка плана аудита функционирующих систем менеджмента, в котором должны быть отражены область применения и сложность аудита, а также влияние факторов неопределенности на достижение целей аудита.

Тема 3.3. Алгоритм действий при проведении внутреннего аудита СМК

Типовые действия при проведении внутреннего аудита. Мониторинг программы аудита. Управление выходными данными и записями по программе

аудита. Компетентность и оценка аудиторов. Определение критериев оценки аудитора. Поддержание и повышение компетентности аудитора. Типы вопросов, задаваемых аудитором в ходе беседы. Правила общения аудитора с представителями проверяющей структуры. Анализ причин выявленных несоответствий. Результативность коррекций и корректирующих действий. Подготовка заключений и отчета аудита. Завершение аудита и действия по результатам аудита. Оценка результативности процесса аудиторской проверки. Анализ и улучшение программы аудита.

Тема 3.4. Сбор и верификация информации в процессе проведения внутреннего аудита

Методы сбора информации, необходимой для реализации намеченных мероприятий в рамках проводимого аудита. Во время проведения аудита информация должна быть собрана путем необходимых выборок и верифицирована. Форма и объем сведений, представленных в записях, должны демонстрировать, что поставленные цели программы аудита были достигнуты. В качестве свидетельства аудита следует принимать только ту информацию, которая может быть верифицирована. Выводы и свидетельства аудита должны быть сопоставлены и оценены относительно критериев аудита.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 4 (144)

Форма обучения	Очная	Вид контроля	Экзамен (32)
Форма обучения	Очно - заочная	Вид контроля	
Форма обучения	Заочная	Вид контроля	

№ п.п.	Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД	Очная				Очно-заочная				Заочная			
		Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС	Аудиторная (контактная)			СРС
		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР		Л	Пр/С	ЛР	
1.	Тема 1.1.	2	2		2								
2.	Тема 1.2.	2	2		2								
3.	Тема 1.3.	2	2		4								
4.	Тема 1.4.	2	4		4								
5.	Тема 2.1.	2	2		4								
6.	Тема 2.2.	2	2		6								
7.	Тема 2.3.	2	2		6								
8.	Тема 2.4.	2	2		6								
9.	Тема 3.1.	2	2		6								
10.	Тема 3.2.	2	4		4								
11.	Тема 3.3.	2	4		4								
12.	Тема 3.4.	2	4		4								
13.	Консультации (контактная)	0	4		0								
14.	Промежуточная аттестация (часов)	0	0		32								
	ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	24	36		84								

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Раздел I Качество как объект управления в индустрии гостеприимства и общественного питания

Тема 1.1. Роль и значение качества в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг

Вопросы выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии

1. Определения и понятия в области качества.
2. Формирование государственной политики в области качества.
3. Гостеприимство - важнейший элемент качественного обслуживания.
4. Качество и конкурентоспособность, их взаимосвязь.
5. Влияние качества продукции и/или услуг на конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания.
6. Основные составляющие качества услуги для потребителей.

Тема 1.2. Обеспечение качества услуг с учетом их специфических особенностей

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р 50691-2013 «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг».
2. Факторы, влияющие на качество услуг и их специфические особенности.
3. Методологические особенности обеспечения качества продукции и услуг на современном этапе.
4. Требования к процессам «жизненного цикла услуг».
5. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество услуг в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
6. Отличительные особенности оценки показателей качества услуг от оценки показателей качества продукции.

Тема 1.3. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания и услуг гостеприимства

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».
2. Классификация и номенклатура показателей качества.
3. Надлежащая производственная среда как сочетание человеческих и физических факторов.
4. Принципы обеспечения повышенного качества.
5. Основные группы показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг.

Тема 1.4. Оценка показателей качества услуг – индикатор подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р 57676-2017 «Оценка соответствия. Обеспечение добросовестности при производстве товаров, оказании услуг, выполнении работ. Качественные показатели оценки».
2. Подтверждения добросовестности предпринимательской деятельности путем использования подхода, основанного на менеджменте качества.
3. Требование к добросовестности в области обязательств перед клиентами и заказчиками.
4. Порядок проведения инспекционного контроля при оценке соответствия добросовестности лица, оказывающего услуги, и качества оказываемых им услуг требованиям стандарта ГОСТ Р 57676-2017.
5. Требования к экспертам по оценке добросовестности субъекта предпринимательской деятельности.
6. Требования к экспертам по оценке качественных показателей оказываемых услуг.
7. Руководящие принципы оценки опыта и деловой репутации в соответствии с требованиями ГОСТ Р 66.0.01-2017 «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности» (дата введения 2018-05-01).

Раздел II Современные требования к системе менеджмента качества (СМК)

Тема 2.1. Основные понятия и принципы системы менеджмента качества

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
2. Формулировка, обоснование и характеристика принципов менеджмента качества.
3. Характеристика модели менеджмента качества.
4. Основные преимущества принципа «Ориентация на потребителя».
5. Отличительные особенности менеджмента качества продукции от менеджмента качества услуги.

Тема 2.2. Политика и цели в области качества, планирование их достижения *Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:*

1. Основные требования к разработке политики в области качества.
2. Характеристика целей в области качества, необходимых для соответствующих функций, уровней и процессов СМК.
3. Удовлетворение потребностей и ожидания заинтересованных сторон.
4. Планирование действий по систематическому и непрерывному улучшению показателей качества деятельности организации.

5. Современные подходы к актуализации и применению документированной информации о целях в области качества.

Тема 2.3. Применение процессного подхода к системе менеджмента качества

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Характеристика модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.
2. Применение ко всем процессам СМК цикла «Планируй - Делай - Проверь – Действуй» (PDCA) и риск – ориентированного мышления.
3. Применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.
4. Современные подходы к определению требуемых входов и ожидаемых выходов процессов СМК.
5. Мониторинг, измерение и анализ процессов СМК продукции и услуг.
6. Определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении процессами СМК в сфере гостеприимства и общественного питания.
7. Роль и значение валидации процессов СМК в течение жизненного цикла продукции и услуги.

Тема 2.4. Концепция риск - ориентированного мышления

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Основные положения современной концепции риск - ориентированного мышления.
2. Влияние глобализации на организационные изменения в национальных системах менеджмента риска.
3. Основные нормативно – правовые документы и стандарты, регулирующие и регламентирующие менеджмент риска.
4. Цели, задачи и особенности оценки потенциальных факторов риска в соответствии с принципами и требованиями МОТ, ВОЗ, ИСО и ВТО к системам менеджмента качества.
5. Современные методы оценки рисков.
6. Значение комплексного анализа и оценки риска при принятии решений в сфере гостеприимства и общественного питания.

Раздел III Методология проведения внутреннего аудита СМК

Тема 3.1. Организация процесса аудита менеджмента качества

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Определение целей, области и критериев для каждого конкретного аудита.

2. Определение степени соответствия проверяемой СМК или ее составных частей критериям аудита.
3. Выбор соответствующих стандартов на системы менеджмента и законодательных, требований, которые организация обязана выполнять.
4. Анализ основных положений стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
5. Анализ основных положений стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021- 2012 «Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента».
6. Анализ основных положений стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».
7. Характеристика Межгосударственного стандарта «ГОСТ ISO/IEC 17000-2012. « Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».
8. Оценка факторов, влияющих на эффективность аудита СМК.

Тема 3.2 Разработка программы внутреннего аудита

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии:

1. Определение объема программы аудита.
2. Идентификация ресурсов для программы аудита.
3. Идентификация и оценка рисков программы аудита.
4. Выбор метода мониторинга программы аудита.
5. Утверждение выходных данных программы аудита.
6. Планирование и составление графиков аудитов с учетом рисков, связанных с программой аудита.
7. Формирование группы по проведению внутреннего аудита.
8. Проведение предварительного совещания.

Тема 3.3. Алгоритм действий при проведении внутреннего аудита СМК

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии

1. Осуществление мониторинга реализации и эффективности программы аудита.
2. Оценка способности СМК обеспечивать соответствие законодательным требованиям, которые организация обязана выполнять.
3. Подтверждение целей, области, критериев и плана аудита.
4. Анализ документов во время проведения аудита.
5. Обмен информацией во время проведения аудита.
6. Роль и обязанности сопровождающих лиц и наблюдателей.
7. Формирование выводов аудита.
8. Подготовка заключений по результатам аудита.
9. Проведение заключительного совещания.
10. Подготовка и рассылка отчета по аудиту.
11. Действия по результатам аудита.

Тема 3.4. Сбор и верификация информации в процессе проведения внутреннего аудита

Вопросы, выносимые для самопроверки и обсуждения на практическом занятии

1. Выбор источников информации.
2. Осуществление представительной выборки.
3. Выборки, сделанные по усмотрению.
4. Статистическая выборка.
5. Регистрация и протоколирование несоответствий, выявленных при аудите систем менеджмента качества.
6. Методы регистрации и составления отчетов по выявленным в ходе аудита фактам.
7. Анализ и улучшение программы аудита.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС*
1.	Еремеева Н.Б.	Методология управления качеством во сфере продукции общественного питания. Лабораторный практикум (книга)	Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2020	https://www.iprbookshop.ru/105027.html
2.	Габдукаева Л.З.	Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания. Учебное пособие (книга)	Казанский национальный исследовательский технологический университет	2018	https://www.iprbookshop.ru/100546.html
3.	Ватолкина Н.Ш.	Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики (книга)	Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана	2019	https://www.iprbookshop.ru/111333.html

*ЭБС – электронно - библиотечная система

Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название	Издательство	Год	Наличие в ЭБС
1.	Гавриченко С.С.	Стандартизация и контроль качества продукции общественного питания. Учебное пособие (книга)	Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	https://www.iprbookshop.ru/100370.html
2.	Чернова Е.В.	Управление качеством на предприятии общественного питания. Учебное пособие (книга)	Троицкий мост	2021	https://www.iprbookshop.ru/99735.html

3.	Захарова Н.А.	Основы гостиничного дела. Учебное пособие	Ай Пи Ар Медиа	2020	<a href="https://www.iprb
ookshop.ru/9354
3.html">https://www.iprb ookshop.ru/9354 3.html
----	---------------	---	----------------	------	---

8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Интернет ресурс (адрес) Название программы/Системы	Описание ресурса Описание программы/Системы
1.	www.garant.ru	Информационно – правовой портал Гарант.РУ
2.	www.consultant.ru	Информационно – справочная система КонсультантаПлюс
3.	www.iprbooks.ru	Электронно-библиотечная система

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Лекционные и практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных презентационным оборудованием (компьютер, имеющий выход в Интернет, мультимедийный проектор, экран, акустические системы), доской, рабочими учебными столами и стульями.

При необходимости занятия проводятся в компьютерных классах, оснащенных доской, экраном, рабочими учебными столами и стульями, персональными компьютерами, объединенными в локальные сети с выходом в Интернет, с установленным лицензионным программным обеспечением, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, акустическая система и пр.).

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателя;
- самостоятельная работа студентов.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции, проходящие в форме конструктивного диалогового общения, творческого поиска и сопровождаются демонстрацией слайд – презентаций;
- проблемное обучение, стимулирующее обучающихся к самостоятельному поиску знаний, необходимых для решения конкретной проблемы;
- контекстное обучение, способствующее трансформации полученных теоретических знаний в практику путем моделирования предметного и социального содержания профессиональной деятельности;
- обучение на основе опыта, позволяющее активизировать познавательную деятельность обучающихся за счёт ассоциации их собственного опыта с предметом изучения;
- междисциплинарное обучение, позволяющее группировать и концентрировать знания из разных областей в контексте решения конкретной задачи;
- работа в команде, стимулирующая обучающихся к совместной групповой деятельности под руководством преподавателя, которая направлена на творческий поиск решения конкретной задачи;
- учебные кейсы, способствующие анализу реальных проблемных ситуаций и поиску оптимальных решений на основе наилучших практик;
- ролевые игры, позволяющие моделировать реальную ситуацию из профессионального вида деятельности, в которой обучающиеся действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь при этом не только характером своей роли, но и внутренней логикой среды действия;
- опережающая самостоятельная работа, позволяющая обучающимся изучать новый материал до его изложения преподавателем на лекции или практических занятиях;
- групповое обсуждение и анализ полученных бакалавром результатов по исследуемой проблематике в процессе защиты реферата

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Библиотека			

