

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. декана факультета социально-культурного  
сервиса и туризма**

**к.э.н., доцент Иволга А.Г.**

---

**« 20 » мая 2022 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.13 КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

---

Шифр и наименование дисциплины

**43.03.03 Гостиничное дело**

Шифр и наименование направления подготовки

**Сервис гостинично - ресторанных, спортивных,  
развлекательных комплексов**

---

**Программа академического бакалавриата**

Ориентация ОП ВО в зависимости от вида профессиональной деятельности

**Бакалавр**

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

Форма обучения

**2022**

год набора

Ставрополь, 2022

### 1. Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «Качество гостиничных услуг» являются изучение организационно-управленческой структуры службы питания гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия, изучение квалификационных требований, предъявляемых к должности специалиста и руководителя, и менеджеров данной службы гостиницы, их должностные обязанности, права и ответственность.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	ПК-1.1 Способен осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.	<b>Знания:</b> особенности профессиональной этики; способы выхода из конфликтных ситуаций; основы ведения деловых коммуникаций; сущность работы в индустрии гостеприимства
		<b>Умения:</b> использовать знания психологии и психодиагностики на практике; решать нестандартные профессиональные ситуации; находить выход и гибко подходить к решению профессиональных задач
		<b>Навыки:</b> знаниями в области психологии и психологического анализа; способами самоконтроля и релаксации; способами выхода из кризисных ситуаций
ПК-2 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	<b>Знания:</b> современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем, технологию работы поэтажного персонала
		<b>Умения:</b> применение современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)
		<b>Навыки:</b> владения современными технологиями для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технологии уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.13 «Качество гостиничных услуг» является дисциплиной по выбору образовательной программы.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 7 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 4 курсе;

Для освоения дисциплины «Качество гостиничных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины 3 семестра:

– Сервисная деятельность.

Освоение дисциплины Б1.В.13 «Качество гостиничных услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг;
- Инновации в сервисе.

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.13 «Качество гостиничных услуг» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

#### Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
7	108/3	18	36	-	54	-	Дифференцированный зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		18	36	-	54	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
7	108/3	-	-	-	0,12	-	-

#### Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	108/3	4	8	-	92	4	Дифференцированный зачет
<i>В т.ч. часов в интерактивной форме</i>		-	2	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		4	8	-	92	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
4	108/3	-	-	-	0,12	-	-

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.	10	2	4	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.1
2	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.	12	2	4	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.1
3	Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.	10	2	4	-	4	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1
4	Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.	14	2	4	-	8	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1; ПК-2.1
5	Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.	10	2	4	-	4	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1
6	Функции TQM. Создание системы качества в гостинице.	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1
7	Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.	16	2	4	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.1
8	Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано.	14	2	4	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.1

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
9	Оценка системы качества гостиничных услуг. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей.	10	2	4	-	4	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1
	<b>Практическая подготовка</b>	108	18	36	-	54			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	-	Дифференцированный зачет	Вопросы и задания к зачету	ПК-1.1; ПК-2.1
	<b>Итого</b>	108	18	36	-	54			

#### Заочная форма обучения

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.	8	-	-	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.1
2	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.	9	1	-	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1
3	Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.	11	1	2	-	8	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1; ПК-2.1
4	Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.	9	1	2	-	6	Деловая игра	Комплект типовых игр	ПК-1.1; ПК-2.1
5	Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.	4	-	-	-	4	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1
6	Функции TQM. Создание системы качества в гостинице.	10	-	2	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1

№ пп	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
7	Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.	10	-	-	-	10	Тестирование	Комплект тестовых заданий	ПК-1.1; ПК-2.1
8	Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано.	10	-	2	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.1
9	Оценка системы качества гостиничных услуг. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей.	11	1	-	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ПК-1.1; ПК-2.1
	<b>Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины</b>	15	-	1	-	14	Контрольная работа (аудиторная)	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1
	<b>Практическая подготовка</b>	108	4	8		92			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	8	-	-	-	8	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ПК-1.1; ПК-2.1
		4	-	-	-	4	Дифференцированный зачет	Вопросы и задания к зачету	
	<b>Итого</b>	108	4	8	-	92			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер.занятий	
		очная форма	заочная форма
Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.	Анализ определений понятие «качество». Эволюция понятия качества. Общая схема эволюции качества. Сущность качества. Петля качества. Модель «Цепная реакция» Деминга. Модель «Три угла качества» Э. Деминга. Характеристика услуги. Качество услуги с точки зрения потребителя. Модель восприятия потребителем качества услуги. Относительное качество. Профиль относительного. качества гостиничных услуг.	2/-/2	-
Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.	Объект стандартизации. Область стандартизации. Уровни стандартизации. Международная и региональная стандартизация. Понятие сертификации. Возможные схемы сертификации услуг. Порядок проведения сертификации услуг. Постулаты Деминга. Ключевые элементы всеобщего управления качеством. Акцент на потребителя. Акцент на процесс. Схема делового (горизонтального) прохождения процесса в организации. Система улучшения КАЙ-РИО. Система улучшения КАЙЗЕН.	2/-/2	1/1/1
Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.	Схема влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Типология элементов обслуживания Кедотта–Терджена. Алгебраическое восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.	2/2/2	1/1/1
Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.	Управление качеством как процессом в индустрии гостеприимства. Обобщение и использование международного опыта обеспечения качества услуг. Комплексная система «общего управления качеством» – TQM. Программа «Six Sigma». Параметры качественного обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг.	2/-/2	1/-/1
Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.	Концепция системного подхода на основе кадрового менеджмента Тейлора. Модель Фейгенбаума. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана. Общесистемные принципы управления качеством. Планирование качества. Комплексный подход к управлению качеством. Система факторов, влияющих на качество. Элементы TQM.	2/-/2	-
Функции TQM. Создание системы качества в гостинице.	Задачи TQM. Планирование процесса производства. Проверка качества продукции. Специальная функция системы управления качеством. Эффективное управление	2/-/2	-

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер.занятий	
		очная форма	заочная форма
	предприятием на основе маркетинга. Создание корпоративной культуры. Внедрение стандартов технического качества обслуживания. Внедрение стандартов функционального качества обслуживания. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков. Система управления сбытом гостиничных услуг. Схема процесса модификации каналов распределения и сбыта. Документация гостиничного предприятия при внедрении менеджмента качества.		
Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.	Критерии отнесения сервисного взаимодействия к критическим случаям. Критические случаи, связанные с системными сбоями в процессе оказания сервиса. Критические случаи, связанные с реализацией ожиданий и запросов потребителей по адаптации сервиса под их специфические нужды. Критические случаи, связанные с проявлением инициативы или неожиданными действиями персонала сервисного провайдера. Пять измерений сервиса: уверенность, эмпатия, надёжность, отзывчивость, осязаемость. Индекса качества MSS. Индекса качества MSA.	2/2/2	-
Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано.	Характеристики качества сервиса: потенциальное качество, жёсткое качество процесса, мягкое качество процесса, финальное качество. Показатели качества сервиса метода INDSERV. Характеристики сервиса. Оценочная таблица Кано.	2/-/2	-
Оценка системы качества гостиничных услуг. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей.	Пространственные показатели. Информационные показатели. Профессиональные показатели. Претензионные показатели. Комплексный анализ качества обслуживания клиентов.	2/-/2	1/-/1
<b>Итого</b>		<b>18/4/18</b>	<b>4/2/4</b>

**5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\***

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях	
		очная форма	заочная форма



Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.	<u>Практическое занятие.</u> Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.	4/-/4	-
Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.	<u>Практическое занятие.</u> Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.	4/-/4	-
Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.	<u>Практическое занятие.</u> Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания. <i>(деловая игра)</i>	2/-/2	1/2/1
	<u>Контрольная работа №1</u>	2/-/2	-
Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.	<u>Практическое занятие.</u> Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.	4/4/4	2/-/2
Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.	<u>Практическое занятие.</u> Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.	4/2/4	-
Функции TQM. Создание системы качества в гостинице.	<u>Контрольная работа №2</u>	4/-/4	2/-/2
Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.	<u>Практическое занятие.</u> Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.	4/-/4	-
Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано.	<u>Практическое занятие.</u> Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано.	4/-/4	2/2/2
Оценка системы качества гостиничных услуг. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей.	<u>Контрольная работа №3.</u>	4/-/4	-
	<u>Контрольная работа</u>	-	1
<b>Итого</b>		<b>36/6/36</b>	<b>8/4/8</b>

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом предусмотрен (не предусмотрен)

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов	Заочная форма, часов
-----------------------------	--------------------	----------------------

	к текущему контролю	к промежуточной	к текущему контролю	к промежуточной
Подготовка к собеседованиям	28	-	26	-
Подготовка к деловым играм	8	-	14	-
Подготовка к тестированиям	4	-	30	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	14	-	14	-
Подготовка к контрольной работе	-	-	-	8
Подготовка к зачету с оценкой	-	-	-	4
<b>Итого</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>84</b>	<b>12</b>

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Качество гостиничных услуг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Качество гостиничных услуг»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Качество гостиничных услуг»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Качество гостиничных услуг»
4. Методические рекомендации по написанию реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.	1,3,4	1,2,3	<a href="http://ehr.oxfordjournals.org/">http://ehr.oxfordjournals.org/</a>
2	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.	1,2,4	5,7	<a href="http://tour.est.ru/publ">http://tour.est.ru/publ</a>
3	Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.	2,3,4	6,8	-
4	Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.	3,4	4,6,8	-
5	Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.	1,3	6,8	-
6	Функции TQM. Создание системы качества в гостинице.	4	5	-

7	Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.	1,4	4,8	<a href="http://ehr.oxfordjournals.org/">http://ehr.oxfordjournals.org/</a>
8	Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Канона.	3,4	1,3,5	-
9	Оценка системы качества гостиничных услуг. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей.	2	1,8,10	-

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Качество гостиничных услуг»

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

#### Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департамента в (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом					+			
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг							+	
	Спортивно-оздоровительный сервис				+				
	Техника и технологии сервисной деятельности					+			
	Организация и технология работы гостиничных служб						+		
	Основы санаторно-курортного дела							+	
	Организация работы АХС в гостинице						+		
	Сервисная деятельность			+					
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма				+				
	Организация обслуживания в сфере общественного питания								+
	Основы деятельности предприятия питания								+
	<b>Качество гостиничных услуг</b>							+	
	Организационно-управленческая практика						+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы									
ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-	Технологическое предпринимательство					+			
	Спортивно-оздоровительный сервис				+				
	Основы гостиничного бизнеса					+	+		
	Техника и технологии сервисной деятельности					+			
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе						+		
	Организация и технология работы гостиничных служб						+		
Организация и планирование деятельности						+			

процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	предприятий сервиса								
	Организация продвижения сервисных услуг							+	
	Организация работы АХС в гостинице							+	
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма				+				
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности							+	
	<b>Качество гостиничных услуг</b>								+
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								+
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме								+
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме								+
	Особенности транспортного обслуживания								+
	Туристские формальности								+
	Ознакомительная практика		+						
	Учебная организационно-управленческая практика				+				
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								

### Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курсы				
		1	2	3	4	5
ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	Управление персоналом			+		
	Контроллинг на предприятиях сферы услуг				+	
	Спортивно-оздоровительный сервис			+		
	Техника и технологии сервисной деятельности			+		
	Организация и технология работы гостиничных служб				+	
	Основы санаторно-курортного дела				+	
	Организация работы АХС в гостинице				+	
	Сервисная деятельность		+			
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Организация обслуживания в сфере общественного питания				+	
	Основы деятельности предприятия питания				+	
	<b>Качество гостиничный услуг</b>				+	
	Организационно-управленческая практика			+		
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	Технологическое предпринимательство			+		
	Спортивно-оздоровительный сервис			+		
	Основы гостиничного бизнеса			+		
	Техника и технологии сервисной деятельности			+		
	Имиджелогия в социально-культурном сервисе			+		
	Организация и технология работы гостиничных служб			+		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса			+		
	Организация продвижения сервисных услуг				+	
	Организация работы АХС в гостинице			+		
	Организация сервисной деятельности объектов сельского туризма			+		
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности			+		
	<b>Качество гостиничных услуг</b>				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Особенности транспортного обслуживания				+	
	Туристские формальности				+	
	Ознакомительная практика	+				
	Учебная организационно-управленческая практика		+			
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					+
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы						

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Качество гостиничных услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Качество гостиничных услуг» проводится в виде дифференцированного зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета.

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-3	20
	Контрольная работа № 2 по темам 4-6	20
	Контрольная работа № 3 по темам 7-9	20
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

- **1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия, обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам опросов в ходе собеседований, по результатам выполнения тестового задания и практико-ориентированной задачи, а также по качеству прохождения деловых игр и кейс-задачи по дисциплине.

Собеседование (оценка знаний – максимум 5 баллов)

**2,5 балла** – за ответ на собеседовании (максимум 10 баллов за 5 собеседований).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

**2,5 балла** – излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы; грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения; проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

**1-2 балла** – усвоение основного материала недостаточно высокое; материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки; при ответах на вопросы изложение большей части материала.

**0 баллов** – усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2,5 балла** – за прохождение деловой игры (максимум 2,5 балла за 1 игру).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

**2,5 балла** – за оцененные на «отлично» исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные преподавателем задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

**2 балла:** за оцененные на «хорошо» полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные преподавателем вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

**1-1,5 балла:** за оцененные на «удовлетворительно» в основном правильные ответы на все поставленные преподавателем вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

**0 баллов:** усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2,5 балла** – за выполнение теста (максимум – 2,5 балла за 1 тест).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

*2,5 баллов* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

*2 балла* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 65% тестовых заданий;

*1,5 балла* – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

*0 баллов* – выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает восемь теоретических вопросов (оценка знаний, умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (**знания, умения и навыки**):

**7,5 балла** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**3,5 балла** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**1,5 балла** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (не более 15 баллов).

**Статья** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки статьи

**15 баллов.** Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

**10 баллов.** Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

**5 балл.** Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

Результат текущего контроля для студентов **заочной формы обучения** складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (**максимум 60 баллов**), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (**максимум 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**максимум 15 баллов**), поощрительные баллы за подготовку статьи (**максимум 15 баллов**).



### Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

### Критерии оценки работы студента на практических занятиях

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам опросов в ходе собеседований, по результатам выполнения тестовых заданий и практико-ориентированных задач, а также по качеству прохождения деловых игр и кейс-задачи по дисциплине.

**Собеседование (оценка знаний – максимум 3 балла)**

**2 балла** – за ответ на собеседовании (максимум 6 баллов за 3 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

**3 балла** – излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы; грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения; проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

**1,5 балла** – усвоение основного материала недостаточно высокое; материал излагается недостаточно полно, допущены различные речевые, стилистические и логические ошибки; при ответах на вопросы изложение большей части материала.

**0 баллов** – усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2,5 балла** – за прохождение деловой игры (максимум 5 баллов за 2 игры).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

**2,5 балла** – за оцененные на «отлично» исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные преподавателем задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

**1,5 балла:** за оцененные на «хорошо» полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные преподавателем вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

**1 балл:** за оцененные на «удовлетворительно» в основном правильные ответы на все поставленные преподавателем вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

**0 баллов:** усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**1 балла** – за выполнение теста (максимум – 4 балла за 4 теста).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

**1 балла** – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

**0,5 балла** – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 65% тестовых заданий;

**0,25 балла** – выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50% тестовых заданий

0 баллов – выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает 15 теоретических вопросов (оценка знаний, умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос (знания, умения и навыки):

**4 балла** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**2 балла** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности (max – 30 баллов)

Задания позволяют оценить способность обучающегося интегрировать знания различных областей при решении профессиональных задач, аргументировать собственную точку зрения.

Критерии оценки практико-ориентированного задания (умения и навыки):

**3 балла.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**2 балла.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**1 балл.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

#### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины (аудиторная)	30
2.	Контрольная работа	30
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
Итого		100

В течение семестра (курса) студент набирает баллы, соответствующие критериям оценки каждого оценочного средства, приведенным в разделе 7.3. В ходе проведения промежуточной аттестации все заработанные студентом баллы суммируются и переводятся в оценки.

«Отлично» - от 85 до 100 баллов.

«Хорошо» - от 70 до 84 баллов

«Удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов

«Неудовлетворительно» - от 45 до 54 баллов.

## Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов. Итоговая успеваемость дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

Вопрос билета	Количество баллов
Вопрос 1	до 5
Задача	до 5

### *Теоретический вопрос*

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

### *Оценивание задачи*

**5 баллов** Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 баллов** Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### 7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Качество гостиничных услуг»

#### Вопросы для собеседования

**Тема: Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.**

1. Анализ определений понятие «качество».
2. Эволюция понятия качества. Общая схема эволюции качества.
3. Сущность качества. Петля качества.
4. Модель «Цепная реакция» Деминга. Модель «Три угла качества» Э. Деминга.
5. Характеристика услуги. Качество услуги с точки зрения потребителя.
6. Модель восприятия потребителем качества услуги.
7. Относительное качество. Профиль относительного. Качества гостиничных услуг.

**Тема: Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.**

1. Объект стандартизации. Область стандартизации. Уровни стандартизации.
2. Международная и региональная стандартизация.
3. Понятие сертификации. Возможные схемы сертификации услуг. Порядок проведения сертификации услуг.
4. Постулаты Деминга. Ключевые элементы всеобщего управления качеством.
5. Акцент на потребителя. Акцент на процесс.
6. Схема делового (горизонтального) прохождения процесса в организации.
7. Система улучшения КАЙ-РИО. Система улучшения КАЙЗЕН.

**Тема: Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.**

1. Концепция системного подхода на основе кадрового менеджмента Тейлора.
2. Модель Фейгенбаума. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана.
3. Общесистемные принципы управления качеством.
4. Планирование качества. Комплексный подход к управлению качеством.
5. Система факторов, влияющих на качество. Элементы TQM.

**Тема: Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.**

1. Критерии отнесения сервисного взаимодействия к критическим случаям.
2. Критические случаи, связанные с системными сбоями в процессе оказания сервиса.
3. Критические случаи, связанные с реализацией ожиданий и запросов потребителей по адаптации сервиса под их специфические нужды.
4. Критические случаи, связанные с проявлением инициативы или неожиданными действиями персонала сервисного провайдера.
5. Пять измерений сервиса: уверенность, эмпатия, надёжность, отзывчивость, осязаемость.
6. Индекса качества MSS. Индекса качества MSA.

**Тема: Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано.**

1. Характеристики качества сервиса: потенциальное качество, жёсткое качество процесса, мягкое качество процесса, финальное качество.
2. Показатели качества сервиса метода INDSERV.
3. Характеристики сервиса. Оценочная таблица Кано.

## Типовая деловая игра

### «Организация и функционирование совместного российско-иностранного гостиничного предприятия (СП)»

**Цель деловой игры:** на основе условно-функционирующего совместного гостиничного предприятия предложить проекты преобразований по менеджменту, организационной структуре и маркетинговой деятельности в соответствии с мировыми стандартами и обеспечения эффективности гостиничного бизнеса.

#### **Задачи игры:**

1. Разработка методов принятия решений в области менеджмента, маркетинга, финансово-сбытовой деятельности, ведения рекламной и инновационной деятельности в гостиничном бизнесе;
2. Овладение методами анализа проблемных ситуаций и формирования системы целей по перспективам СП;
3. Приобретение навыков организации менеджмента и маркетинга;
4. Изучение методов расчета прогнозирования необходимых ресурсов для организации производства и сбыта продукции на рынке;
5. Разработка и выбор альтернативных вариантов решения конкретных ситуаций;
6. Оценка социально-экономической эффективности предлагаемых в ходе деловой игры альтернативных вариантов;
7. Проведение целевой экспертизы каждого из предлагаемых вариантов;
8. Приобретение навыков разработки целевых комплексных программ по отдельным функциям менеджмента и маркетинга.

**Участники деловой игры:** три команды игроков, которые используют мировой и российский опыт гостиничного бизнеса. Команда участников предполагает наличие гостиничных менеджеров высшего звена (как с российской, так и с зарубежной стороны), работников финансовой службы и менеджеров, ответственных за предоставление дополнительных услуг в отеле. Работу команды курирует игротехник (преподаватель кафедры, обеспеченный пакетом информационных материалов, необходимых для принятия решений по ситуационным задачам).

**Сценарий игры:** на первом этапе выдвигаются идеи каждой команды и практические предложения по их применению. Работа игровых команд подразумевает обмен предложениями и разработку решения предложенных задач совместно с консультациями и помощью игротехников. На втором этапе эксперты (экспертная группа) наблюдают за работой участников команд и оценивают ее. В команду экспертов приглашаются менеджеры категорийных гостиниц и ведущие преподаватели в области туризма и гостеприимства вузов города.

**Заключительный** этап деловой игры проводится в форме пленарного заседания, на которое могут быть приглашены посторонние слушатели. Завершение деловой игры относится к функциям ведущего и экспертов. После рассмотрения решений команд по ситуационным задачам последнего блока (блок 7), эксперты удаляются на совещание, где подводят итоги, опираясь на заполняемые в течение игры бланки оценок эксперта. Предполагается выступление каждого их экспертов перед объявлением ведущим окончательных итогов. Пленарное заседание завершается объявлением победителя и его награждением.

В качестве игрока каждая из команд может привлекать специалистов-менеджеров гостиничного бизнеса. Для профессиональной направленности студентам (игрокам) необходимо ознакомиться с ГОСТом РФ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

На каждый из блоков предложенных ситуационных задач отводится 45 мин. (один академический час), 15 мин – на обсуждение вариантов решений команд; в течение игры предусматривается 2 перерыва по 10 мин.; общая длительность игры по сценарию – 8 часов.

#### **Задания участникам деловой игры**

Деловая игра предусматривает решение 7 блоков ситуационных задач, в которых отражены проблемы деятельности совместного российско-иностранного гостиничного предприятия.

**Блок 1.** Организация деятельности совместного российско-иностранного предприятия.

**Блок 2.** Организация системы контроля управления качеством гостиничного продукта.

**Блок 3.** Обеспечение совместного предприятия квалифицированными кадрами.

**Блок 4.** Организация продвижения услуг совместного гостиничного предприятия на рынок, в том числе международный.

**Блок 5.** Организация работы служб совместного гостиничного предприятия (служба номерного фонда, служба питания и напитков, служба, предоставляющая дополнительные услуги в отеле).

**Блок 6.** Организация работы финансовой службы совместного гостиничного предприятия.

**Блок 7.** Организация службы маркетинга совместного гостиничного предприятия.

## Блок 1

На одной из деловых встреч представителей зарубежной компании в Российской Федерации был подписан договор о строительстве совместного гостиничного предприятия на территории. По замыслу представителей совместного предприятия, это повысит конкуренцию на рынке гостиничных услуг города и позволит получить прибыль.

Для дальнейших практических действий на предприятии был создан оргкомитет и установлены следующие контрольные показатели: проектная численность работающих – 170 человек; номерной фонд – 150 номеров; объем валовой выручки – \$ 4,5 млн в год.

Задачи оргкомитета:

1. Назначить или избрать президента совместного предприятия;
2. Разработать организационную структуру совместного предприятия и модель управления;
3. Разработать модель пирамиды подчиненности;
4. Определить перечень услуг гостиничного предприятия, разработать варианты пакетов услуг, системы оплаты, скидок;
5. Определить систему поставщиков предприятия.

Данный блок ситуационных задач прорабатывает и решает каждая команда студентов. Принятые решения представляет «менеджер высшего звена» команды. Результаты обсуждения представляются группам экспертов.

## Блок 2

Каждый менеджер совместного гостиничного предприятия должен разбираться в вопросах контроля качества, знать стратегические цели и практику осуществления контроля качества. Исходя из этого, перед менеджерами совместного предприятия ставятся следующие задачи:

1. Выделить в организационной структуре предприятия должности, несущие функцию контроля качества;
2. Определить функции контроля качества и его задачи на ближайшую перспективу в области снижения издержек производства и совершенствования процесса предоставления услуг;
3. Разработать модель контроля качества гостиничного продукта, обосновать необходимость и целесообразность контроля качества, определить статьи затрат на обеспечение качества гостиничных услуг;
4. Определить методы статистического отчета контроля качества (контрольные карты, таблицы выборочного контроля качества, экспертная и гостевая анкета).

Разбор вышеперечисленных задач проводится на совещании всех групп менеджеров совместного гостиничного предприятия. Варианты решений предлагаются экспертам.

## Блок 3

Обеспечение предприятия квалифицированными кадрами – одна из основных функций менеджмента в гостиничном бизнесе. Задачи в этом разделе конкретизированы следующим образом:

1. Разработать функции отдела кадров предприятия;
2. Предложить и обосновать принципы подбора и расстановки кадров, систему повышения квалификации, систему обеспечения предприятия необходимыми кадрами;
3. Определить требования к кадрам, уровень их профессиональной подготовки, уровень оплаты труда;
4. Разработать систему формирования корпоративной культуры предприятия;

5. Определить внутренние и внешние источники обеспечения предприятия сотрудниками;

6. Создать систему оплаты труда и социального обеспечения работников предприятия.

Группа менеджеров высшего звена делегирует решение поставленных задач представителям подразделений предприятия, затем все предложения менеджеров выносятся на обсуждение. Окончательные решения представляются группам экспертов.

#### Блок 4

Любое предприятие нуждается в сильной системе продвижения своих товаров и услуг на рынок. Соответственно, служба маркетинга получает задание проанализировать ситуацию на рынке и принять соответствующие меры по ускорению продвижения товара на рынок. Задания сформулированы следующим образом:

1. Оценить рекламную деятельность конкурирующих гостиничных предприятий и эффективность различных носителей рекламы в условиях г. Владивостока;

2. Определить круг посредников, реализующих услуги гостиничного предприятия;

3. Выбрать наиболее эффективные методы продвижения продукции предприятия;

По итогам проведенного анализа сделать доклад группам экспертов, дать рекомендации по продвижению услуг гостиничного предприятия.

#### Блок 5

Основной доход гостиничному предприятию приносят номерной фонд и служба питания и напитков. При этом производственный процесс в гостинице назван «цикл обслуживания гостя». Предлагаются следующие ситуационные задачи, возникающие в процессе «производства»:

1. Разработать структуру управления службой номерного фонда и службой питания и напитков, определить их взаимосвязи с другими службами гостиничного предприятия;

2. Определить миссию, стратегию и тактику данных служб;

3. Составить схему использования оборудования в службе номерного фонда, разработать бюджет этого гостиничного подразделения;

4. Определить способы минимизации затрат в процессе производства гостиничных услуг, в том числе через управление фондом оплаты труда;

5. Разработать основные положения ценовой политики гостиничного предприятия.

Все предложения студенческих групп анализируются в ходе обсуждения, готовится доклад для групп экспертов.

#### Блок 6

Функционирование совместного гостиничного предприятия требует решения ряда финансовых вопросов. В данном случае поставлены следующие ситуационные задачи:

1. Определите статьи издержек производства в гостиничном предприятии, порядок учета затрат;

2. Рассмотрите методы анализа материальных запасов, скорости оборота материальных запасов, способы контроля над материальными запасами;

3. Разработка бюджетов в целях планирования и контроля: цели разработки бюджетов, организация работы по составлению бюджетов;

4. Определить схемы расчета потребителей гостиничных услуг;

5. Разработать процедуру составления отчетов о финансовой деятельности гостиницы за сутки, месяц, год работы предприятия.

Ситуационные задачи рассматриваются совместно на совещании всех групп студентов. Разработанные рекомендации представляются группам экспертов.

#### Блок 7

В процессе строительства совместного гостиничного предприятия были намечены главные ориентиры по объему реализации гостиничных услуг. Одно из важнейших направлений в реализации услуг предприятия – его маркетингоориентированная деятельность. Поэтому перед менеджерами предприятия ставятся следующие задачи из области маркетинга:

1. Разработать ассортимент предлагаемых совместным гостиничным предприятием услуг в

зависимости от их качества;

2. Определить потенциальную емкость рынка гостиничных услуг и способы их активного сбыта;

3. При организации сбыта гостиничного продукта: определить функциональные обязанности каждого из работников службы маркетинга, рассмотреть сильные и слабые стороны организации системы сбыта;

4. Разработать систему обучения работников в области маркетинга и продаж;

5. Охарактеризовать работника службы маркетинга (личные качества, способности, опыт и др.);

6. Разработать принципы заключения торговых сделок и поиска клиентов (используя методы поиска потенциальных потребителей);

7. Дать кратко-, средне- и долгосрочные прогнозы сбыта гостиничного продукта, обосновать методы прогноза;

8. Определить рекламный бюджет, способы изучения эффективности рекламной деятельности предприятия;

9. Охарактеризовать специфику рекламы гостиничных услуг в г. Владивостоке;

10. Определить способы стимулирования работников службы маркетинга.

Все решения обсуждаются между группами студентов, затем представляются экспертам.

### **Типовое тестовое задание**

1. Тест по дисциплине

1. Какое определение качества соответствует определению качества по ГОСТ Р ИСО 9000-2001

- А) степень соответствия присущих характеристик требованиям,
- Б) параметры оцениваемого объекта,
- В) совокупность характеристик объекта

2. Какая из перечисленных ниже целей является одной из целей стандартизации в системе технического регулирования в РФ

- А) установление обязательных требований к продукции и услугам,
- Б) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан,
- В) проверка качества услуг

3. Каким образом стандартизация способствует повышению качества услуг?

- А) применение прогрессивных стандартов позволяет предприятию создать систему непрерывного совершенствования деятельности и всех процессов,
- Б) стандартизация не связана с повышением качества услуг,
- В) стандарты содержат обязательные требования к качеству услуг

4. В чем отличие нового подхода российского законодательства к стандартизации по сравнению с нормами, действовавшими до 01. 07. 2005 г.

- А) новый закон усиливает обязательность применения стандартов во всех сферах экономической деятельности,
- Б) новый закон определяет добровольный характер применения стандартов в деятельности предприятия,
- В) новый закон определяет обязательность применения требования стандартов только для продукции

5. Какие правовые акты регулируют вопросы стандартизации и сертификации в РФ в настоящее время

- А) Закон «О стандартизации и сертификации»,
- Б) Закон «О стандартизации», Закон «О сертификации», Закон «О техническом регулировании»,



В) Закон о техническом регулировании

6. Каково соотношение понятий «техническое регулирование», «стандартизация», «сертификация»

А) данные понятия регулируют отдельные сферы деятельности и не связаны друг с другом,4

Б) техническое регулирование - это одна из форм стандартизации,

В) понятие «техническое регулирование» включает деятельность и правоотношения в области стандартизации и сертификации

7. Применение на практике какого документа содействует соблюдению требований технических регламентов

А) сертификат соответствия,

Б) лицензия,

В) национальный стандарт

8. Как регламентирует новая система технического регулирования в РФ деятельность предприятий сферы услуг

А) имеется перечень услуг, к которым определены обязательные требования,

Б) в сфере услуг требования стандартов установлены для применения на добровольной основе,

В) только к услугам средств размещения установлены обязательные требования

9. Как называется документ, устанавливающий обязательные требования к продукции и процессам ее производства

А) технический регламент,

Б) технические условия,

В) государственный стандарт

10. Какой документ удостоверяет соответствие туристских услуг положениям стандартов

А) декларация о соответствии,

Б) положение о стандартизации,

В) сертификат соответствия

11. Какой орган является национальным органом РФ по стандартизации

А) Министерство стандартизации и сертификации,

Б) Государственный комитет РФ по стандартизации и метрологии,

В) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии

12. Что из перечисленного ниже является основной целью гармонизации отечественных правил стандартизации с международными

А) повышение конкурентоспособности отечественных товаров и услуг в международной торговле,

Б) рост престижа отечественных органов стандартизации,

В) внесение изменений в текст отечественных стандартов

13. На базе какого органа создан технический комитет по разработке государственных стандартов в сфере туризма

А) Министерство туризма РФ,

Б) Департамент туризма при Минэкономразвития РФ,

В) Государственный комитет по физической культуре, спорту и туризму

14. Какой набор стандартов определяет требования к туристским услугам

- А) ГОСТ Р 50646-94,1 ОС Г Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,  
Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94  
В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000

15. Какой набор стандартов определяет требования к услугам общественного питания?

- А) ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,5  
Б) ГОСТ Р 50762-95, ГОСТ Р 50763-95, ГОСТ Р 50764-95, ГОСТ Р 50935-96, ГОСТ Р 50647-94,  
В) ГОСТ Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000

16. Какой набор стандартов определяет требования к услугам средств размещения

- А)ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 50691-94, ГОСТ Р 51133-98,  
Б) ГОСТ 28681 4, ГОСТ Р 51185-98,  
В)ГОС Г Р 50681-94, ГОСТ Р 50644-94, ГОСТ Р 50690-2000

17. В каком стандарте дана классификация средств размещения

- А) ГОСТ Р 51185-98, Б) ГОСТ 28681 4, В) ГОСТ Р 50690-2000

18. В каком стандарте определены требования к информации, предоставляемой туристу о туристском путешествии

- А) ГОСТ Р 51185-98, Б) ГОСТ Р 50644-94, В) ГОС Г Р 50690-2000

19. От чего зависит выбор стандарта, по которому проходит сертификация услуг гостиницы

- А)от желания заявителя пройти подтверждение соответствия в данной системе сертификации,  
Б) от решения органа по сертификации,  
В)от численности персонала гостиничного предприятия

20. В каком стандарте определены требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

- А) ГОСТ Р 50681-94, Б) ГОСТ Р 50644-94, В) ГОСТ Р 50690-2000

### **Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения**

#### **Контрольная работа №1 (по темам 1-3).**

Вопросы:

1. Анализ определений понятие «качество».
2. Эволюция понятия качества. Общая схема эволюции качества.
3. Сущность качества. Петля качества.
4. Объект стандартизации. Область стандартизации. Уровни стандартизации.
5. Международная и региональная стандартизация.
6. Схема влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги.
7. Типология элементов обслуживания Кедотта–Терджена.
8. Алгебраическое восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.

#### **Контрольная работа №2 (по темам 4-6).**

Вопросы:

1. Комплексная система «общего управления качеством» – TQM.
2. Программа «Six Sigma».
3. Концепция системного подхода на основе кадрового менеджмента Тейлора.
4. Модель Фейгенбаума. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана.
5. Общесистемные принципы управления качеством.

6. Специальная функция системы управления качеством.
7. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.
8. Создание корпоративной культуры.

### **Контрольная работа №3 (по темам 7-9).**

Вопросы:

1. Критерии отнесения сервисного взаимодействия к критическим случаям.
2. Критические случаи, связанные с системными сбоями в процессе оказания сервиса.
3. Параметры качественного обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг.
4. Характеристики качества сервиса: потенциальное качество, жесткое качество процесса, мягкое качество процесса, финальное качество.
5. Показатели качества сервиса метода INDSERV.
6. Пространственные показатели.
7. Информационные показатели.
8. Профессиональные показатели.

### **Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения**

1. Какой документ является обязательным технологическим документом, оформляемым при проектировании услуги «туристское путешествие» согласно требованиям стандарта  
А) паспорт трассы похода,  
Б) график загрузки туристского предприятия группами туристов,  
В) программа обслуживания туристов
2. Какую из перечисленного ниже можно считать целью проведения добровольной сертификации услуг  
А) повышение конкурентоспособности услуг,  
Б) контроль за деятельностью предприятий,  
В) снижение стоимости услуг
3. Какие услуги подлежат обязательной сертификации в РФ в настоящее время  
А) только экскурсионные услуги,  
Б) услуги общественного питания, туристские и экскурсионные услуги,  
В) услуги средств размещения и услуги общественного питания,  
Г) услуги находятся в сфере добровольного подтверждения соответствия
4. Может ли наличие сертификата соответствия являться обязательным условием работы предприятия сферы услуг  
А) нет, не может, так как это противоречит законодательству РФ,  
Б) может, если это определено в других нормативных актах РФ, регулирующих данный вид деятельности  
В) это зависит от решения органа по сертификации
5. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации  
А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации  
Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,  
В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации
6. Какие формы обязательного подтверждения соответствия предусмотрены законодательством РФ  
А) только обязательная сертификация,  
Б) декларирование соответствия и обязательная сертификация,

В) лицензирование и обязательная сертификация

7 В каких формах осуществляется подтверждение соответствия услуг предприятий сферы туризма и гостеприимства

- А) только в форме добровольной сертификации,
- Б) в форме обязательной или добровольной сертификации в зависимости от вида услуг,
- В) в форме добровольной сертификации или декларирования соответствия

8. Какое определение соответствует понятию «аккредитация» согласно Закону «О техническом регулировании»

- А) форма подтверждения соответствия требованиям технических регламентов,
- Б) официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия,
- В) установление тождественности характеристик продукции ее существенным Признакам

9. Что регламентируют стандарты ИСО серии 9000

- А) процессы производства продукции,
- Б) требования к системе управления качеством для предприятий всех сфер деятельности,
- В) требования к оказанию услуг и выполнению работ

10. Каким образом применение стандартов ИСО серии 9000 в деятельности предприятий сферы услуг влияет на качество обслуживания?

- А) применение этих стандартов не связано с качеством обслуживания,
- Б) применение этих стандартов задает количественные характеристики процесса обслуживания,
- В) применение этих стандартов позволяет оказывать услуги с показателями качества, соответствующими ожиданиям потребителей

11. Как называется самая известная международная организация по стандартизации?

- А) ИСО
- Б) ВТО
- В) ЮНЕСКО

12. Какой из перечисленных ниже документов является классификатором видов экономической деятельности применяемым в настоящее время в РФ?

- А) ОКОНХ
- Б) ОКВЭД,
- В) ОКПО

13. Какое из определений соответствует понятию «сертификация» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

- А) процедура постановки на учет,
- Б) выдача документов на услуги,
- В) форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов положениям стандартов или условиям договоров

14. Какое из определений соответствует понятию «знак соответствия» согласно Закону РФ «О техническом регулировании»?

- А) знак, подтверждающий качество услуг
- Б) знак, служащий для определения принадлежности услуг
- В) обозначение служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта

15. В чем заключается принцип третьей стороны при проведении сертификации

А) результаты сертификации должны быть заверены и подтверждены в трех различных органах по сертификации

Б) подтверждение соответствия осуществляется независимой третьей стороной,

В) в заключении трехстороннего договора на проведение работ по сертификации

### **Вопросы к зачету**

1. Анализ определений понятие «качество».
2. Эволюция понятия качества.
3. Общая схема эволюции качества.
4. Сущность качества. Петля качества.
5. Модель «Цепная реакция» Деминга.
6. Модель «Три угла качества» Э. Деминга.
7. Характеристика услуги.
8. Качество услуги с точки зрения потребителя.
9. Модель восприятия потребителем качества услуги.
10. Относительное качество.
11. Профиль относительного качества гостиничных услуг
12. Объект стандартизации.
13. Область стандартизации.
14. Уровни стандартизации.
15. Международная и региональная стандартизация.
16. Понятие сертификации.
17. Возможные схемы сертификации услуг.
18. Порядок проведения сертификации услуг.
19. Постулаты Деминга.
20. Ключевые элементы всеобщего управления качеством.
21. Акцент на потребителя. Акцент на процесс.
22. Схема делового (горизонтального) прохождения процесса в организации.
23. Система улучшения КАЙРИО. Система улучшения КАЙ-ЗЕН.
24. Схема влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги.
25. Типология элементов обслуживания Кедотта–Терджена.
26. Алгебраическое восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.
27. Управление качеством как процессом в индустрии гостеприимства.
28. Обобщение и использование международного опыта обеспечения качества услуг.
29. Комплексная система «общего управления качеством» – TQM.
30. Программа «Six Sigma».
31. Параметры качественного обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг.
32. Концепция системного подхода на основе кадрового менеджмента Тейлора.
33. Модель Фейгенбаума.
34. Модель Эттингера-Ситтига. Модель Джурана
35. Общесистемные принципы управления качеством.
36. Планирование качества. Комплексный подход к управлению качеством.
37. Система факторов, влияющих на качество. Элементы TQM.
38. Задачи TQM. Планирование процесса производства.
39. Проверка качества продукции.
40. Специальная функция системы управления качеством.
41. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.
42. Создание корпоративной культуры.
43. Внедрение стандартов технического качества обслуживания.
44. Внедрение стандартов функционального качества обслуживания.
45. Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков.
46. Система управления сбытом гостиничных услуг.
47. Схема процесса модификации каналов распределения и сбыта.
48. Документация гостиничного предприятия при внедрении менеджмента качества.

49. Критерии отнесения сервисного взаимодействия к критическим случаям.
50. Критические случаи, связанные с системными сбоями в процессе оказания сервиса.
51. Критические случаи, связанные с реализацией ожиданий и запросов потребителей по адаптации сервиса под их специфические нужды.
52. Критические случаи, связанные с проявлением инициативы или неожиданными действиями персонала сервисного провайдера.
53. Пять измерений сервиса: уверенность, эмпатия, надёжность, отзывчивость, осязаемость.
54. Индекса качества MSS. Индекса качества MSA.
55. Характеристики качества сервиса: потенциальное качество, жёсткое качество процесса, мягкое качество процесса, финальное качество.
56. Показатели качества сервиса метода INDSERV.
57. Характеристики сервиса.
58. Оценочная таблица Кано.
59. Пространственные показатели.
60. Информационные показатели.
61. Профессиональные показатели.
62. Претензионные показатели.
63. Комплексный анализ качества обслуживания клиентов.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Качество гостиничных услуг», который размещен на кафедре туризма и сервиса.

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

### а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>

2. ЭБС «Znanium»: Баумгартен Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: учеб. пособие / Л.В. Баум — М.: Вузовский учебник: ИНФРАМ, 2017. — 96 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=772505>

3. ЭБС "Znanium": Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 135 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>

4. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Качество гостиничных услуг [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2018. - 44,9 КБ.

### б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум: учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968928>

2. ЭБС "Znanium": Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502143>

3. ЭБ "Труды ученых СтГАУ" Елфимова, Ю. М. Качество гостиничных услуг [электронный полный текст] : практикум 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, А. В. Трухачев ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2013. - 289 КБ.

4. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов по направлению ""Гостиничное дело"" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

5. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы : учебник для студентов по направлению ""Гостиничное дело"" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия, 2012. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

6. Пять звезд (периодическое издание)

7. Отель (периодическое издание)

8. Гостиничное дело.Комплект (периодическое издание)

Список литературы верен  
Директор НБ



М.В. Обновленская

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**

1. <http://ehr.oxfordjournals.org/>
2. <http://tourest.ru/publ>
3. <http://evgenysolomin.livejournal.com/>
4. <http://highwire.stanford.edu/>

**10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

При изучении дисциплины «Качество гостиничных услуг» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на анализ определений понятие «качество», сущность качества, эволюцию понятия качества.

Большой проблемой при изучении качество гостиничных услуг является отсутствие достаточных знаний понятии сертификации, возможных схем сертификации услуг, также проблемой является непонимание сферы обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг», которая поможет сложить своё видение этих проблем. Третья тема «Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания» поможет студенту познакомиться с схемой влияния ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Кроме того, необходимо обратить внимание на типологию элементов обслуживания Кедотта–Терджена. Также необходимо изучить такие темы, как «Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства», «Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством», «Функции TQM. Создание системы качества в гостинице», «Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF», «Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 36 часов отведено на самостоятельную работу и 36 часов – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 91 часов отведено на самостоятельную работу и 8 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

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

Нет.

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

**12.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:**

<b>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</b> (ауд.	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт.,	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-	355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок
--	--	---	---



<p>№ 300, площадь - 254 м<sup>2</sup>).</p>	<p>конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.</p>	<p>843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>
<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</b> (ауд. № 406, площадь - 102,9 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, ноутбук Acer – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>
<p><b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b></p> <p><i>1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м<sup>2</sup>)</i></p>	<p>1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>
<p><i>2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м<sup>2</sup>).</i></p>	<p>2. Оснащение: столы - 28шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007) Opera, Fidelio (Customer Number: 125669 от 21.05.2013)</p>	<p>355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>
<p><b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № 406, площадь - 102,9 м<sup>2</sup>).</p>	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>	<p>Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)</p>	<p>355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулок Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление</p>

<b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № 406, площадь - 102,9 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Cre-do – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.	Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)	355017, Ставропольский край, город Ставрополь, переулоч Зоотехнический, в квартале 112, оперативное управление
--	--	---	--

### **12.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:**

Рабочее место преподавателя должно быть оснащено компьютером/ноутбуком с доступом в Интернет, доской и средствами написания.

### **12.3. Требования к специализированному оборудованию:**

Технологическое оборудование, лабораторные установки (стенды), мультимедийные средства, полигоны, бизнес-инкубаторы и др.

## **13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете / экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **в) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;

#### **д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Качество гостиничных услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки «Сервис гостинично - ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов»

Автор



к.э.н, доцент Елфимова Ю.М.

Рецензенты

  


к.э.н., доцент Варивода В.С.

к.э.н., доцент Сериков С. С.

Рабочая программа дисциплины «Качество гостиничных услуг» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол №10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

зав. кафедрой туризма и сервиса



к.э.н., доцент Иволга А.Г.

Рабочая программа дисциплины «Качество гостиничных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол №9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Руководитель ОП



к.э.н., доцент Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины  
«Б1.В.13 Качество гостиничных услуг»  
по подготовке бакалавра по направлению**

<b>43.03.03</b>	<b>Гостиничное дело</b>
код	Наименование направления подготовки
	<b>Сервис гостинично-ресторанных, спортивных и развлекательных комплексов</b>
	Профиль
<b>Форма обучения – очная, заочная.</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час.</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 18 ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка – 36 ч, самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка – 54 ч., контроль – ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, практические занятия – 8 ч., в том числе практическая подготовка – 8 ч, самостоятельная работа – 92 ч., в том числе практическая подготовка - 92, контроль – 4 ч. .</p>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целями освоения дисциплины «Качество гостиничных услуг» являются изучение организационно-управленческой структуры службы питания гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия, изучение квалификационных требований, предъявляемых к должности специалиста и руководителя, и менеджеров данной службы гостиницы, их должностные обязанности, права и ответственность
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Дисциплина Б1.В.13«Качество гостиничных услуг» является дисциплиной вариативной части образовательной программы.
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<p><b>Профессиональные компетенции(ПК):</b></p> <p><b>ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии</b></p> <p>– ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства</p> <p><b>ПК-2 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</b></p> <p>– ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства</p>
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<p><b>Знания:</b></p> <p>– особенностей организации административно-хозяйственной службы, приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы, должностных обязанностей заместителя руководителя АХС гостиницы, графика выхода на работу персонала АХС гостиницы (ПК-1.1);</p> <p>– современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем, технологию работы поэтажного персонала (ПК-2.1);</p> <p><b>Умения:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать деятельность административно-хозяйственной службы, приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы, должностных обязанностей заместителя руководителя АХС гостиницы, графика выхода на работу персонала АХС гостиницы (ПК-1.1);</li> <li>– применение современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера) (ПК-2.1);</li> </ul> <p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– координировать деятельность административно-хозяйственной службы, приема на работу новых сотрудников в АХС гостиницы, должностных обязанностей заместителя руководителя АХС гостиницы, графика выхода на работу персонала АХС гостиницы (ПК-1.1);</li> <li>– владения современными технологиями для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, в том числе, технологии уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера) (ПК-2.1);</li> </ul>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность качества. Качество услуги как объект управления.</li> <li>2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Всеобщее управление качеством гостиничных услуг.</li> <li>3. Восприятие потребителем качества гостиничного обслуживания.</li> <li>4. Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства.</li> <li>5. Развитие системного подхода к управлению качеством. Концепция управления качеством.</li> <li>6. Функции TQM. Создание системы качества в гостинице.</li> <li>7. Анализ методов оценки качества услуг. Метод критических случаев. Анализ методов оценки качества услуг. Метод SERQUAL и метод SERVPERF.</li> <li>8. Анализ методов оценки качества услуг. Метод INDSERV. Анализ методов оценки качества услуг. Метод Кано. Оценка системы качества гостиничных услуг. Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей.</li> </ol>
<p><b>Форма контроля</b></p>	<p><u>Очная форма</u> – 7 семестр: дифференцированный зачет. <u>Заочная форма</u> – 4 курс: дифференцированный зачет.</p>
<p><b>Автор:</b></p>	<p>Елфимова Ю.М., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса</p>
	