

**Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
«Московский государственный университет спорта и туризма»  
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО  
Первый проректор  
  
Н.Л. Ткаченко  
«30» \_\_\_\_\_ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института  
  
Иванцов А.А.  
«30» \_\_\_\_\_ 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

индекс по учебному плану: **Б1.В.07**

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль): **Ресторанная деятельность**

<b>Общая трудоемкость</b> (в академических часах / ЗЕ)	<b>216 часа / 6 ЗЕ</b>	
в том числе по формам обучения:	<b>очная</b>	<b>заочная</b>
<i>Аудиторная работа</i> (контактная работа)		
из них:	72	24
лекции	32	16
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, ла- бораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	40	8
<i>Самостоятельная работа</i>	108	183
<i>Контроль</i>	36	9
<b>Форма промежуточной аттестации</b> Экзамен	5 семестр	4 семестр

Рабочая программа дисциплины Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «08» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность».

Разработчики рабочей программы:



доцент М.Е. Успенская,



доцент С.Г. Федорчукова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного  
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и  
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения  
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

## **1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства» и обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Ресторанная деятельность».

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)
- Учебным планом по образовательной программе бакалавриата, утвержденным в 2019 г

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Цель изучения дисциплины – формирование у обучающихся компетенций в области управления качеством продукции и услуг в гостиницах и предприятиях общественного питания.
- Задачи изучения дисциплины:
  - ознакомление с основными понятиями, терминологией по управлению качеством продукции и услуг;
  - формирование умений и навыков разработки мероприятий по управлению качеством и безопасностью пищевых продуктов, оценки их эффективности;
  - формирование навыков работы с нормативной документацией и проведения аудита для оценки состояния пищевой безопасности, эффективности управления качеством пищевых продуктов в предприятиях и службе питания гостиниц.

## **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Ресторанная деятельность».

Дисциплину изучают в 5 семестре при очной форме обучения, и в 4 семестре при заочной форме обучения в объеме 216 часов/ 6 з.е.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах: «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания», «Введение в специальности», «Технологии организации и обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания», «Организация гостиничного дела».

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

- основные положения и методы стандартизации, сертификации;
- основные нормативные документы и требования в области стандартизации, сертификации услуг гостиниц и предприятий общественного питания;
- виды предприятий сегмента HoReCa, их классификацию и характеристику;
- виды услуг предприятий сферы гостеприимства, условия их реализации;
- современные технологии предоставления гостиничных услуг и предприятий общественного питания;
- организационную структуру предприятий, функционал служб предприятий;
- кадровый и профессиональный состав персонала гостиниц и предприятий питания, требования проф. стандартов.

Дисциплина закладывает основы знаний и умений для успешного освоения дисциплин: «Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности», «Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности», «Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания», а также для успешной подготовки выпускной квалификационной работы.

#### **4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПКО - 1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПКО-1.2. - Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. ПКО-1.3. - Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Демонстрирует знание целей и задач деятельности основных служб гостиничного предприятия, владеет навыками планирования потребности служб и подразделений в материальных ресурсах и персонале; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия
ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	Обеспечивает сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания
ПКО-6 Способен применять методы прикладных исследований в избран-	ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.	Знает нормативно-законодательную основу продовольственной безопасности пищевых продуктов и умеет организо-

ной сфере профессиональной деятельности	ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.	вать мониторинг качества продуктов и услуг; обоснованно применять необходимую нормативно правовую документацию для управления качеством и обеспечения пищевой, продовольственной безопасности. Владеет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями и аудита пищевой безопасности.
---	--	--

## 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 6 зачетных единицы, 216 часов, включая сдачу экзамена.

#### 5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Код компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	ПЗ		
1	Тема 1. Цель, задачи дисциплины. Эволюция менеджмента качества, категории качества. Нормативная база	16	6	2		4	10	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
2	Тема 2. Качество и конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства	16	6	2		4	10	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
3	Тема 3. Модели качества услуг в сфере гостеприимства	32	14	6		8	18	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
4	Тема 4. Методы, системы и технологии управления качеством продуктов, услуг в сфере гостеприимства	32	12	6		6	20	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
5	Тема 5. Современные подходы к оценке качества продукции, услуг в сфере гостеприимства. Методы оценки и измерения качества продуктов и услуг в сфере гостеприимства.	34	14	6		8	20	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
6	Тема 6. Планирование и организация деятельности по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства	25	10	6		4	15	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
7	Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества	25	10	4		6	15	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
	<b>Итого</b>	<b>180</b>	<b>72</b>	<b>32</b>		<b>40</b>	<b>108</b>	
	Экзамен	36					36	
	<b>Всего часов</b>	<b>216</b>	<b>72</b>	<b>32</b>		<b>40</b>	<b>144</b>	

<sup>1</sup> Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

### Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семинары	ПЗ		
1	Тема 1. Цель, задачи дисциплины. Эволюция менеджмента качества, категории качества. Нормативная база	14	1	1			13	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
2	Тема 2. Качество и конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства	22	2	2			20	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
3	Тема 3. Модели качества услуг в сфере гостеприимства	27	2	2			25	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
4	Тема 4. Методы, системы и технологии управления качеством продуктов, услуг в сфере гостеприимства	41	6	4		2	35	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
5	Тема 5. Современные подходы, методы оценки и измерения качества продуктов и услуг в сфере гостеприимства	41	6	4		2	35	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
6	Тема 6. Планирование и организация деятельности по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства	28	3	1		2	25	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
7	Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества	34	4	2		2	30	ПКО-1 ПКО-5 ПКО-6
	<b>Итого</b>	<b>207</b>	<b>24</b>	<b>16</b>		<b>8</b>	<b>183</b>	
	Экзамен	9					9	
	<b>Всего часов</b>	<b>216</b>	<b>24</b>	<b>16</b>		<b>8</b>	<b>192</b>	

### 5.2. Тематическое содержание дисциплины

**Тема 1. Цель, задачи дисциплины. Эволюция менеджмента качества, категории качества. Нормативная база.**

**Содержание темы:** Цель, задачи изучения дисциплины. Характеристика основных этапов формирования и развития менеджмента качества, их особенности. Качество как философская, социально-экономическая категория и как объект управления. Виды нормативных документов по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства. Теория всеобщего управления качеством (TQM). Международные и национальные премии в области качества.

**Тема 2. Качество и конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства.**

**Содержание темы:** Значимость качества продукции и услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятия. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Качество как фактор влияния на конкурентоспособность предприятий сферы гостеприимства. Качество как показатель конкурентоспособности продуктов и услуг.

**Тема 3. Модели качества услуг в сфере гостеприимства.**

**Содержание темы:** Особенности качества услуг. Модели качества: Кано, разрывов качества, Грёноса, Донабедиана. Характеристика моделей, элементов, особенности, приме-

<sup>2</sup> Указать другие виды контактной работы обучающихся, если они применяются при изучении данной дисциплины

нимость в практике.

#### **Тема 4. Методы, системы и технологии управления качеством продуктов, услуг в сфере гостеприимства.**

**Содержание темы:** Системы качества: виды, основные положения (Системы качества на основе международных стандартов серии ИСО-9000, 22000, системы экологического менеджмента-ИСО 1400, интегрированные системы менеджмента). Виды и характеристика методов управления качеством: развертывание функции, метод QFD, бенчмаркинг, анализ видов и последствий отказов, рока-уоке, простые статические методы контроля. Семь инструментов управления качеством, шесть сигм, сбалансированная система показателей. Виды и характеристика инструментов управления качеством продукции и услуг: КJ-метод, диаграмма сродства, дерево целей, матричные диаграммы метод Дзиро Комбо, диаграмма Исикавы, матрица приоритетов, матрица PDPC. Технологии управления качеством: управление отношениями с потребителями, FMEA-анализ, CALS-технологии, функционально-стоимостной анализ, «Система 20 ключей».

#### **Тема 5. Современные подходы к оценке качества продукции, услуг в сфере гостеприимства. Методы оценки и измерения качества продуктов и услуг в сфере гостеприимства.**

**Содержание темы:** Понятия измерения и оценки качества продукции, услуг; шкалы измерения; факторы влияния на объективность измерения; уровни и условия сравнимости. Классификация показателей качества, их характеристика, применимость при оценке качества продуктов и услуг. Методы и средства оценки качества услуг: объективный, субъективный: процессный, критериальный, проблемный, комбинированный.

#### **Тема 6. Планирование и организация деятельности по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства.**

**Содержание темы:** Формирование организационной структуры управления качеством. Создание информационно-коммуникационной структуры управления качеством. Формование культуры качества и работа с персоналом предприятий сферы HoReCa. Планирование-как основная составляющая менеджмента качества. Определение стратегии, политика, целей организации в области качества. Оперативное управление качеством. Организация управления и контроля качества. Мероприятия по улучшению качества. Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организация деятельности службы управления качеством на предприятии. Аудит систем менеджмента качества.

#### **Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества.**

**Содержание темы:** Финансовые аспекты и экономические механизмы управления затратами в области менеджмента качества предприятия. Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции и услуг. Методы анализа затрат на обеспечение качества. Оценка экономической эффективности мероприятий по управлению качеством продукции и услуг. Оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **6.1. Основная литература**

1. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>

2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью: учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

#### 6.2. Дополнительная литература

4. Федеральный закон № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
5. Зекунов, А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/425159>
6. Организация ресторанного бизнеса: учебное пособие / Ю.В. Жилкова, З.В. Макаренко, Л.Н. Насырова, В.И. Шариков. - СПб.: Троицкий мост, 2014.- 192 е.: ил.
7. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

### 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Росстандарт- <https://www.gost.ru>
2. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации - <http://www.docs.cntd.ru>
3. Бизнес академия МБА - <http://www.hotres.ru/>
4. ProHotel.ru — информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу- <http://prohotel.ru/>
5. Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/>
6. <http://uchebnikionline.com/>
7. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru/>
10. <http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
11. <http://www.hotelier.pro>– сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
12. <http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии
13. <http://www.horeca.ru>. – главный портал индустрии гостеприимства и питания

### 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- Пакет Microsoft Office 2010 Standart
- АСУ автоматизации гостиниц «Эдельвейс»
- Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования ( для MS SQL Srv), лицензия на 50 номеров. Учебная версия. Сублицензионный договор №SHS/2887 на предоставление права использования Программного обеспечения от 03.07.2018

### 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;



- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиа проектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся**

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

*Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины.* Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

*«Сценарий» изучения дисциплины.* «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

### **10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)**

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

### **10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа**

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

### **10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий**

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

## **11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Традиционные технологии

Предметно-ориентированные технологии обучения

Личностно-ориентированные технологии обучения

Технология проектного обучения

Технологии проблемного обучения

Информационно – коммуникационная технология

Технологии геймификации  
Технология развития критического мышления  
Кейс-технология.

## **12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

## **13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И**

**ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)**

**13.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	Этапы формирования компетенций
<p>ПКО - 1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знать - цели и задачи деятельности основных служб гостиничного предприятия, Уметь: - организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. Владеть навыками: - планирования потребности служб и подразделений в материальных ресурсах и персонале; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия</p>	<p>Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания.  Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях;</p>
<p>ПКО-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>Знать: - цели и задачи деятельности основных служб гостиничного предприятия Уметь: - организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. Владеть навыками: - планирования потребности служб и подразделений в материальных ресурсах и персонале; - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности служб гостиничного предприятия. - разработки внутренних стандартов и регламентов процес-</p>	<p>– тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p>

	сов обслуживания на уровне служб и подразделений гостиничного предприятия;	
ПКО-6 Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: –законодательство Российской Федерации в области управления качеством продукции и услуг; –современные стратегии, методы управления качеством продукции и услуг; –номенклатуру показателей качества, основные методы оценки показателей качества.	Этап 1. Формирование базы знаний: –лекции; –практические занятия по темам теоретического содержания; –самостоятельная работа обучающийся по вопросам тем теоретического содержания.
	Уметь: –пользоваться в профессиональной деятельности нормативно-технической документацией в области управления качеством продукции и услуг; –управлять факторами, оказывающими влияние на качество продукции и услуг, разрабатывать мероприятия, направленные на повышение, обеспечение заданного уровня качества продукции и услуг.	Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: –практические и семинарские занятия; –практические задачи; –самостоятельная работа по решению практических заданий.
	Владеть: –методами и инструментами управления качеством продукции и услуг; –навыками анализа эффективности мероприятий по управления качеством	Этап 3. Проверка усвоения материала: –проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.

### 13.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей	
Этап 1: Формирование базы знаний	– посещение лекционных и практических занятий; – ведение конспекта лекций.
Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний	– правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; – обоснованное решение ситуационных задач; – наличие правильно выполненной самостоятельной работы.
Этап 3: Проверка усвоения материала	– степень активности и эффективности участия обучающихся по итогам каждого практического занятия; – успешное прохождение тестирования; – выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; – результаты зачета, экзамена.
Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования	
Этап 1: Формирование базы знаний	- посещение лекционных и практических занятий не мене 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60%

	- участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%.
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	- обучающийся должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60%.
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	- тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений.
<b>Описание шкал оценивания</b>	
Оценивание результатов устных опросов на экзамене	Ответ обучающийся на экзамене оценивается на: - <b>«отлично»</b> , если обучающийся глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленные вопросы, показал в ходе ответа теоретические знания соответствующие требованиям ФГОС, продемонстрировал умение поиска и использования нормативных документов, проявил творческий подход и самостоятельность суждений, подкрепил теоретические знания практическими умениями. - <b>«хорошо»</b> , если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но обучающийся допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний при ответе на вопросы, содержащиеся в билете и заданные дополнительно; - <b>«удовлетворительно»</b> , если обучающийся, показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно. - <b>«неудовлетворительно»</b> , если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».
Оценивание результатов работы на практических занятиях	- оценка <b>«отлично»</b> выставляется каждому обучающемуся в группе, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка <b>«хорошо»</b> выставляется каждому обучающемуся в группе, чей расчет имеет незначительные нарушения; - оценка <b>«удовлетворительно»</b> выставляется каждому обучающемуся в группе, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка <b>«неудовлетворительно»</b> выставляется каждому обучающемуся группы, если расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.
Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов	Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте. Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.

	<p>Шкала оценивания при тестировании:  <b>«отлично»</b> - 90-100% правильных ответов;  <b>«хорошо»</b> - 75-89% правильных ответов;  <b>«удовлетворительно»</b> - 60-74% правильных ответов;  <b>«неудовлетворительно»</b> - 59% и меньше правильных ответов.</p>
Оценивание результатов решения ситуационных задач	<p>Шкала оценивания:  <b>«отлично»</b> - обучающийся ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на правовой акт или экономический закон, дал математическую интерпретацию, использовал иные теоретические знания на практике.  <b>«хорошо»</b> - обучающийся ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на нормативный документ или научные законы;  <b>«удовлетворительно»</b> - обучающийся изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками обыденного мышления;  <b>«неудовлетворительно»</b> - обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал.</p>
Оценивание докладов, рефератов, эссе	<p>Знание и понимание теоретического материала:  - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;  - используемые понятия строго соответствуют теме;  - работа выполнена самостоятельно</p> <p>Анализ и оценка информации:  - грамотно применяет категории анализа;  - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;  - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;  - обучающийся использует большое количество различных источников информации;  - дает личную оценку проблеме</p> <p>Построение суждений:  - ясность и четкость изложения;  - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;  - приводятся различные точки зрения и их личная оценка.  - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.</p> <p>Оформление работы:  - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;  - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;  - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации</p> <p>- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если работа отвечает всем 4 критериям  - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям;  - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям;  - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.</p>
Оценивание результатов работы на практических занятиях (дискуссия)	<p>Оценка отлично (5 баллов):  - обучающийся предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, при необходимости умеет задавать уточняющие вопросы или контрвопросы, умеет уточнить получаемую информацию,</p>

	<p>может дать пояснения по содержанию вопроса.</p> <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся предметно владеет темой дискуссии, знает необходимые реалии, уверенно участвует в беседе по содержанию темы, дает полные ответы, однако, как правило, избегает постановки уточняющих вопросов или контрвопросов, может испытывать определенные трудности в умении донести развернутую информацию до собеседника.</li> </ul> <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся не в полном объеме предметно владеет темой дискуссии. Участвуя в беседе, в большей степени ориентируется на вопросы собеседника. Обучающийся демонстрирует среднего уровня навыки диалогической речи, вопросы собеседника не всегда усваивает с первого раза, при этом ответы дает достаточно развернутые, тем не менее, без привлечения всего когнитивного потенциала, испытывает определенные трудности в умении донести информацию до собеседника.</li> </ul> <p>Оценка неудовлетворительно (менее 0-2 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если не выполнены условия необходимые для получения удовлетворительной оценки.</li> </ul>
<p>Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии (опрос)</p>	<p>Оценка отлично (5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раскрыты от 86 до 100 % вопросов, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом.</li> </ul> <p>Оценка хорошо (4 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раскрыты от 69 до 85% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов.</li> </ul> <p>Оценка удовлетворительно (3 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раскрыты от 51 до 68% вопросов, нет полного описания всех необходимых элементов.</li> </ul> <p>Оценка неудовлетворительно (0-2 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раскрыто менее 51% вопросов либо ответы на вопросы отсутствуют или не раскрыты</li> </ul>

### **13.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **13.3.1. Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации**

##### **Примерные вопросы для подготовки к экзамену**

1. Основные понятия в области качество продукции и услуг в индустрии гостеприимства
2. Взаимосвязь понятий, составляющих определение гостиничной услуги
3. Методы определения качества услуг в индустрии гостеприимства
4. Классификация показателей качества услуг в индустрии гостеприимства
5. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в индустрии гостеприимства
6. Техническое и функциональное качество продукции и услуг в индустрии гостеприимства
7. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
8. Методы управления качеством в туризме.
9. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
10. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
11. Цели идеологии TQM



12. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
13. Цикл Деминга
14. Структура документации системы менеджмента качества
15. Организационные принципы самооценки
16. Особенности самооценки организации.
17. Виды аудита качества.
18. Концепция управления качеством ХАССП.
19. Принципы системы ХАССП.
20. Система управления качеством «Six sigma»
21. Инструменты управления качеством услуг
22. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
23. Сущность и использование метода стратификации.
24. Сущность и использование метода разброса.
25. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
26. Сущность и использование диаграммы Парето.
27. Модель европейской премии по качеству.
28. Российская премия по качеству.
29. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
30. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
31. Сущность методики STRVQUAL
32. Экономические проблемы управления качеством.
33. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
34. Принцип создания программы обеспечения качества
35. Экономические проблемы управления качеством услуг в индустрии гостеприимства. 36. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
37. Определение, сущность и показатели качества услуг в индустрии гостеприимства
38. Сущность концепции «Шесть сигм». Решение производственных проблем с использованием методологии «Шесть сигм» в индустрии гостеприимства.
39. Роль государства в обеспечении качества услуг в индустрии гостеприимства и защиты прав потребителей.
40. Классификация показателей качества услуг в индустрии гостеприимства.
41. Эволюция мышления в области управления качеством продукции и услуг.
42. Базовая концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM).
43. Этапы развития системы менеджмента качества
44. Характеристика процессного подхода системы менеджмента качества (TQM).
45. Документация системы менеджмента качества. Структура документации.
46. Международная политика в области качества. Премии в области качества. Премия Деминга. Модель европейской премии по качеству. Российская премия по качеству в туризме.
47. Принципы разработки системы качества ХАССП для предприятий питания. Система добровольной сертификации «ХАССП».
48. Многоаспектность качества услуг в индустрии гостеприимства.
49. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг в индустрии гостеприимства.
50. Государственное регулирование качества услуг в индустрии гостеприимства.
51. Модель качества на основе типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, карта качества обслуживания
52. Семь инструментов управления качеством услуг в индустрии гостеприимства (статистические методы): контрольный лист, контрольная карта, гистограмма, диаграмма рассеивания, стратификация, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Паретто.
53. Качество гостиничной услуги. Характеристика аспектов качества гостиничной услуги

### 13.3.2. Примерный перечень тестовых заданий для текущего контроля

по дисциплине Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства

#### Вариант 1

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:
  1. Производителями продукции
  2. В результате опроса потребителей
  3. Государственным стандартом
  4. Государственными исполнительными органами
2. Согласно постулатам, Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
  1. Сплошному
  2. Выборочному
  3. Нет правильного ответа
3. Петля (спираль) качества - это
  1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
  2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
  3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
  4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.
4. Система бездефектного труда - это
  1. Участие в работе кружков качества.
  2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с "личным клеймом".
  3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
  4. Статистические методы изучения качества.
5. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:
  1. Проверки качества одного изделия.
  2. Контроля производственного процесса.
  3. Всего руководства предприятия.
  4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.
6. Восстанавливаемость – это свойство изделия:
  1. Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.
  2. Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.
  3. Обусловленное безотказностью и долговечностью.
  4. Не правильного ответа
7. Эмпирический подход к предсказанию надежности характеризуется:
  1. Разработкой схемы данной операции, которая проверяется с помощью математической модели.
  2. Выполнением необходимых измерений в отношении выпускаемой продукции и выводах о надежности.
  3. Использованием и теории, и измерения.
  4. Использованием показателя "среднее время между отказами".
8. Технический анализ применяется для:
  1. Изучения пожеланий потребителей.
  2. Сравнения технических характеристик продукции с проектными.

3. Для балльной экспертной оценки качества продукции.
  4. Для анализа инновационных проектов.
9. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в .... году:
1. 1987
  2. 1996
  3. 2000
  4. 2002
10. Этапы петли качества:
1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
  2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
  3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
  4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

#### Вариант 2

1. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:
  1. Технического контроля
  2. Кадров
  3. Главного технолога
  4. Финансовый
2. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:
  1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
  2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
  3. Не правильного ответа
3. Качество (по ИСО - 8402) – это:
  1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
  2. Качество продукции.
  3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
  4. Совокупность свойств и характеристик продукции ( услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.
4. Кросс-функциональная командная работа – это:
  1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
  2. Встречное управление качеством ( например, работы " кружков качества").
  3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
  4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.
5. Система тотального менеджмента качества - это
  1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
  2. Система управления качеством на фирме.
  3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
  4. Все ответы правильные
6. Отказ – это:
  1. Событие, при котором остается возможность частичного использования изделия.
  2. Событие, при котором дальнейшее использование изделия невозможно.
  3. Неисправность, при которой в данный момент времени изделие не соответствует

- какому-то параметру качества.
4. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности.
7. Чаще всего в исследованиях используется показатель надежности:
1. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему их числу.
  2. Среднее время между отказами.
  3. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
  4. Период полного отказа в работоспособности.
8. В коммерческом анализе применяется:
1. В основном формальные и графические методы.
  2. Оценка предлагаемой рынку продукции конечными потребителями.
  3. В основном количественные методы.
  4. Анализ технической базы и программного обеспечения.
9. Организационный анализ применяется для:
1. Определения источников финансирования нового проекта.
  2. Оценки внутренних и внешних условий реализации нового инвестиционного проекта.
  3. Определения пригодности проекта потребителем.
  4. Выявления главных функций, влияющих на сертификацию продукции.
10. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это
1. Характеристика или свойство, присущее объектам
  2. Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям
  3. Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги

### Вариант 3

1. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в ..... году:
1. 1924
  2. 1951
  3. 1960
  4. 1974
  5. 1987
2. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.
1. Да
  2. Нет
  3. Не знаю
3. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:
1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
  2. Современную методологию менеджмента качества.
  3. Совокупность свойств и характеристик продукции ( услуги).
  4. Мероприятия по обеспечению качества.
4. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:
1. Создании кружков качества.
  2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
  3. Системе обучения и поощрений персонала.
  4. Должной связи с потребителями и поставщиками.
5. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:
1. Общую динамику сертификации систем качества.
  2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.

3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).
6. Безотказность – это:
  1. Свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения или другого предельного состояния.
  2. Свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени.
  3. Состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям качества.
  4. Состояние изделия, при котором в данный момент времени оно обеспечивает нормальное выполнение заданных функций.
7. При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:
  1. 5.
  2. 50.
  3. 10.
  4. 75.
8. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:
  1. Формальных методов.
  2. Неформальных и графических методов.
  3. Методов количественного анализа.
  4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.
9. Внедрение методов TQM не требует:
  1. Вовлечения и обучение всего персонала;
  2. Мониторинга поставщиков и качества их продукции
  3. Смены персонала компании
10. Требования TQM не включают:
  1. Сотрудничество и командная работа
  2. Качественные поставки от внешних потребителей
  3. Приверженность качеству всех членов организации
  4. Повышение эффективности работы
  5. Следование стратегии непрерывного совершенствования

#### Вариант 4

1. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:
  1. Системе менеджмента качества
  2. Качеству продукции
  3. Качеству услуг
2. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:
  1. При проектировании изготовлении продукции
  2. При эксплуатации или потреблении продукции
  3. Нет правильного ответа
3. Техническое качество ....
  1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
  2. Связано с технической стороной использования продукции.
  3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
  4. Оно отражает эстетические свойства продукции.
4. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:
  1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных при-

- емов и действий.
  - 2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
  - 3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
  - 4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих
5. Этапы петли качества:
- 1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
  - 2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
  - 3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
  - 4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.
6. "Собственно надежность" – это:
- 1. Надежность, зависящая от способа оперативного применения продукции.
  - 2. Надежность, зависящая от квалификации обслуживающего персонала при эксплуатации продукции.
  - 3. Вероятность безотказной работы в соответствии с заданными ТУ при установленных проверочных испытаниях.
  - 4. Эксплуатационная надежность.
7. Ослабленный режим контроля выпускаемой продукции – это:
- 1. Сплошной контроль качества.
  - 2. Процедура контроля, продолжающаяся до тех пор, пока не обнаружится дефектное изделие.
  - 3. Нормальный режим контроля с отбором 10% - ного количества проверяемых изделий.
  - 4. Контроль, зависящий от количества брака.
8. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:
- 1. Затраты на ее освоение.
  - 2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.
  - 3. Прибыль от внедрения новой продукции.
  - 4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.
9. Функцией менеджмента качества не является:
- 1. Надзор за полнотой контроля качества
  - 2. Участие в проведении приемочного контроля
  - 3. Обучение персонала в области качества
10. Определите пункт, не относящийся к 14-этапному плану по повышению качества Кросби:
- 1. Четко определите приверженность руководства идее качества
  - 2. Измеряйте качество
  - 3. Подсчитайте стоимость качества
  - 4. Измеряйте эффективность и результативность
  - 5. Проведите «день нулевого брака»

#### Вариант 5

1. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:
- 1. Результат процесса
  - 2. Потребителя
  - 3. Процесс
  - 4. Личность

2. История применения систем качества в СССР начинается с:
  1. 20-х годов 20 века
  2. 50-х годов 20 века
  3. 70-х годов 20 века
  4. 90-х годов 20 века
3. Методология TQM предполагает:
  1. Жесткую ориентацию на потребителя.
  2. Маркетинг по изучению качества.
  3. Высокий менеджмент качества.
  4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.
4. Особенности статистического управления качеством заключаются в:
  1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
  2. Качестве фирмы ("самооценка")
  3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
  4. Реализации принципа работы с технической документацией.
5. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:
  1. Тщательное контролирование производственного процесса.
  2. Сосредоточение внимания на выявлении брака.
  3. Сертификация системы качества.
  4. Исключение случайных изменений качества продукции.
6. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:
  1. Безотказность.
  2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
  3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
  4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.
7. Затраты производителя на доказательство потребителю, что продукция имеет высокое качество составляют:
  1. 5-10%.
  2. 8-10%.
  3. 3-5%.
  4. 1-2%
8. Абсолютный размер потерь от брака – это:
  1. Сумма затрат на окончательно забракованную продукцию.
  2. Разница между величиной абсолютного размера брака и стоимости брака по цене использования, суммы удержаний с виновников брака и суммы взысканий с поставщиков некачественных материалов.
  3. Процентное отношение абсолютного размера брака к производственной себестоимости.
  4. Отношение величины потерь от брака к полной себестоимости продукции.
9. Звезда качества не включает:
  1. Систему мотивации
  2. Систему взаимоотношений с поставщиками
  3. Систему взаимоотношений с инвесторами
10. Отметьте пункт, не относящийся к 10 этапам повышения качества по Джурану:
  1. Предоставьте обучение всем
  2. Выражайте признание
  3. Регистрируйте успех
  4. Сообщайте результаты
  5. Поощряйте прогресс

## Вариант 6

1. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:
  1. Да
  2. Нет
  3. Не знаю
2. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:
  1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
  2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
  3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.
3. Составные части менеджмента качества:
  1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
  2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
  3. Планирование, анализ, контроль.
  4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающей качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.
4. Кружок качества – это
  1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
  2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
  3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
  4. Аудиторы
5. В основу стандарта ГОСТ 18242-72 (по планам одноступенчатого и двухступенчатого приемочного контроля) положено:
  1. Сплошной контроль изделий.
  2. Понятие уровня качества (минимально допустимая потребителем доля дефектов).
  3. Компромисс между поставщиком и потребителем.
  4. Браковочные уровни качества.
6. Понятие надежности связано в первую очередь с:
  1. Технологией.
  2. Техникой.
  3. Контролем качества.
  4. Системой менеджмента качества.
7. Стандарт Е №45000 служит для:
  1. Всеобщего управления качеством.
  2. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации на уровне европейских стран.
  3. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации в мире.
  4. Определения качества по классификации Международной организации по стандартизации.
8. Метод удельной цены рекомендуется применять при:
  1. Определении среднего балла изделия, характеризующего его качество.
  2. Подготовке продукции к системе сертификации.
  3. Разработке технологической карты производства продукции.



4. Определении цены на основе расчета стоимости единицы основного параметра качества.
9. Реструктуризация – это:
  1. Изменение организационной структуры предприятия
  2. Изменение условий погашения задолженностей предприятия
  3. Комплексная оптимизация системы функционирования предприятия
10. Качество объекта определяется:
  1. Совокупностью свойств
  2. Множеством признаков, называемых показателем, имеющим количественную и (или) качественную природу
  3. Нет правильного ответа

#### Вариант 7

1. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:
  1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
  2. Минимизировать количество поставщиков
  3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе
2. Технология контроля разрабатывается отделом:
  1. Качества
  2. Главного механика
  3. Главного технолога
  4. Технического контроля
3. "Сигнал рассогласования" предполагает собой:
  1. Несоответствие уровня качества заданным стандартам.
  2. Это функциональная совокупность свойств товара.
  3. Цепь обратной связи о качественных показателях.
  4. Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.
4. Качество фирмы - это:
  1. Статистика + приемочный контроль.
  2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
  3. Тотальное обучение системе качества.
  4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.
5. При помощи диаграмм Парето выявляется:
  1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
  2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
  3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
  4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.
6. Схема Исикава - это:
  1. Выявление бракованных изделий.
  2. Статистический метод оценки качества менеджмента.
  3. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
  4. Диаграмма причин и результатов показателей качества.
7. Выборочный контроль – это:

1. Степень соответствия среднего значения, полученного в ходе проведения большого числа наблюдений, базовому значению
  2. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы она удовлетворяла исходным установленным требованиям.
  3. Контроль продукции, процессов или услуг с использованием выборок
  4. Полная продолжительность наработки объекта с момента его первого ввода работоспособное состояние до отказа или с момента его восстановления до следующего отказа
8. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:
1. Расхода нового сырья при производстве продукции.
  2. Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.
  3. Качества и конкурентоспособности изделия.
  4. Импортной и отечественной продукции.
9. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:
1. Производителями продукции
  2. В результате опроса потребителей
  3. Государственным стандартом
  4. Государственными исполнительными органами
10. Качество – это:
1. Совокупность свойств
  2. Мера полезности объекта
  3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

#### Вариант 8

1. Работу по улучшению осуществляют:
  1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
  2. Все без исключения работники предприятия
  3. Сотрудники отдела качества
2. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:
  1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
  2. Величины рассеивания контролируемого параметра
  3. Не правильного ответа
3. Неценовая конкуренция - это
  1. Повышение жизненного цикла продукта.
  2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
  3. Система " нулевых дефектов" (бездефектного труда).
  4. Конкуренция качества.
4. Система Тейлора служила для проверки качества:
  1. Процесса.
  2. Одного изделия.
  3. Фирмы.
  4. У потребителя.
5. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:
  1. Сплошной контроль.
  2. Статистические методы.
  3. Сплошные методы контроля.
  4. Работа по рекламациям потребителей.
6. Стандарты для управления качеством продукции бывают:
  1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.

2. Государственные, международные, отраслевые.
3. Государственные и международные.
4. Государственные и отраслевые.
7. Основной группой затрат на получение качественной продукции является:
  1. Затраты на реализацию продукции.
  2. Общехозяйственные и производственные затраты.
  3. Отражающая стоимостную величину факторов производства.
  4. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.
8. Индексный метод рекомендуется использовать при:
  1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
  2. Микроэлементном нормировании затрат.
  3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
  4. Определении затрат на сервисное обслуживание.
9. Третья сторона - это:
  1. Покупатель
  2. Лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе
  3. Продавец
  4. Производитель
10. Понятие качество применимо к объектам:
  1. Товары
  2. Услуги
  3. Выполнение работ
  4. Персонал
  5. Управление организацией
  6. Все перечисленные

#### Вариант 9

1. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:
  1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
  2. Постоянных потребителей (клиентов)
  3. Нет правильного ответа
2. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в .... году:
  5. 1987
  6. 1996
  7. 2000
  8. 2002
3. Система качества – это:
  1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
  2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
  3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
  4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.
4. Система статистического управления была предложена для проверки качества:
  1. Процесса.
  2. Фирмы.
  3. Одного изделия.

4. У потребителя.
5. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:
  1. На любом предприятии.
  2. В отдельно взятом цехе.
  3. У потребителя.
  4. Где продукция приготавливается партиями.
6. Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:
  1. Устанавливают основные требования к качеству продукции.
  2. Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта - самостоятельные требования.
  3. В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа.
  4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.
7. На этапах проектирования, технологического планирования, подготовки и освоения производства предпочтительно применять анализ затрат, влияющих на качество продукции:
  1. Функционально-стоимостной
  2. Методы технического нормирования материальных затрат.
  3. Затрат на упаковку продукции.
  4. Индексный метод.
8. Качество - это соответствие:
  1. Стандарту
  2. Применению
  3. Стоимости
  4. Потребности
  5. Скрытым потребностям
9. Основной группой затрат на получение качественной продукции является:
  1. Затраты на реализацию продукции.
  2. Общехозяйственные и производственные затраты.
  3. Отражающая стоимостную величину факторов производства.
  4. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.
10. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:
  1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
  2. Величины рассеивания контролируемого параметра
  3. Не правильного ответа

Критерии оценки при тестировании:

«отлично» - 90-100% правильных ответов (9-10 ответов);

«хорошо» - 75-89% правильных ответов (7-8 ответов);

«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов (5-6 ответов);

«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов (меньше 5 ответов).

### **13.3.3 Материалы для подготовки обучающихся к практическим, семинарским занятиям**

**Тема 1. Цель, задачи дисциплины. Эволюция менеджмента качества, категории качества. Нормативная база.**

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

1. Какие характеристики можно выделить в определениях качества различных авторов?

2. Назовите совпадения и различия в определениях понятия «качество».
3. Какое из определений считаете наиболее соответствующим современному подходу к качеству?
4. Что означает понятие «экономический аспект качества»?
5. В какой степени реализуется социальный аспект качества в товарах и услугах нашей страны?
6. Покажите, как с течением времени менялась формулировка понятия «качество», и поясните, какое современное значение имеет это понятие.
7. Как менялось определение категории «качество» в XX в.?
8. Как взаимосвязаны между собой технический и экономический аспекты качества?
9. Как связана с качеством потребительская стоимость объекта?
10. В каких направлениях рассматривается юридический аспект качества?
11. Опишите признаки философского и экономического подходов в определениях качества.
12. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество» постарайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.
13. Какие законодательные инициативы следует принять для повышения качества российских гостиничных и ресторанных услуг?

Предварительная подготовка студентов: 13 вопросов распределяются между студентами группы и каждый студент должен подготовить краткий доклад по своему персональному вопросу.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

## **Тема 2. Качество и конкурентоспособность предприятий в сфере гостеприимства.**

Форма проведения практического занятия: дискуссия/научное исследование.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6

Краткое содержание практического занятия: Обсуждение 5-7 научных статей по теме занятия.

Контрольные вопросы:

1. Определить актуальность статей.
2. Выделить проблемы, раскрытые авторами статей.
3. Кратко описать содержание статей.
3. Озвучить результаты и выводы научных авторских исследований.
4. Высказать своё мнение.

Предварительная подготовка студентов: Найти научные статьи на сайте «киберленинка» по теме занятия.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники: сайт «киберленинка» и др. сайты научных журналов.

## **Тема 3. Модели качества услуг в сфере гостеприимства.**

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

1. Модель качества Кано (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).
2. Модель качества Грёнооса (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).
3. Модель разрывов качества (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).
4. Модель качества Донабедиана (характеристика, элементы, особенности, применимость в практике).

Предварительная подготовка студентов: Вопросы распределяются между студентами группы и каждый студент должен подготовить краткий доклад по своему персональному вопросу.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

#### **Тема 4. Методы, системы и технологии управления качеством продуктов, услуг в сфере гостеприимства.**

Форма проведения практического занятия: опрос.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6

Краткое содержание практического занятия: Заслушивается выступление каждого студента с докладом, преподавателем задаются дополнительные вопросы по теме доклада.

Контрольные вопросы:

1. Системы качества на основе международных стандартов серии ИСО-9000, 22000
2. Системы экологического менеджмента-ИСО 1400
3. Интегрированные системы менеджмента
4. Метод управления качеством: развертывание функции
5. Метод QFD, бенчмаркинг, анализ видов и последствий отказов, рока-йоке.
6. Простые статические методы контроля.
6. Инструменты управления качеством: шесть сигм, сбалансированная система показателей.
7. Характеристика инструментов управления качеством продукции и услуг: КJ-метод, диаграмма сродства, дерево целей.
8. Матричные диаграммы: метод Дзиро Комбо, диаграмма Исикавы, матрица приоритетов, матрица PDPC.
9. Технологии управления качеством: управление отношениями с потребителями, FMEA-анализ, CALS-технологии, функционально-стоимостной анализ, «Система 20 ключей»

Предварительная подготовка студентов: Девять вопросов распределяются между студентами группы и каждый студент должен подготовить краткий доклад по своему персо-

нальному вопросу.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/431901>
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/447092>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/431758>

### **Тема 5. Современные подходы к оценке качества продукции, услуг в сфере гостеприимства. Методы оценки и измерения качества продуктов и услуг в сфере гостеприимства.**

Форма проведения практического занятия: дискуссия/научное исследование.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6

Краткое содержание практического занятия: Обсуждение 5-7 научных статей по теме занятия.

Контрольные вопросы:

1. Определить актуальность статей.
2. Выделить проблемы, раскрытые авторами статей.
3. Кратко описать содержание статей.
3. Озвучить результаты и выводы научных авторских исследований.
4. Высказать своё мнение.

Предварительная подготовка студентов: Найти научные статьи на сайте «киберленинка» по теме занятия.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники: сайт «киберленинка» и др. сайты научных журналов.

### **Тема 6. Планирование и организация деятельности по управлению качеством на предприятиях сферы гостеприимства.**

Форма проведения практического занятия: разработка проекта.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6

Краткое содержание практического занятия: Подгруппы студентов (3-4 чел.) разрабатывают план мероприятий для совершенствования управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства (на примере любого выбранного студентами отеля города Москвы).

Контрольные вопросы:

1. Сформировать систему оценочных показателей/критериев для анализа
2. Выбрать стратегическую группу для конкурентного анализа
3. Провести анализ конкурентов
4. Собрать информацию по оценке качества предоставляемых гостиничных услуг с использованием социальных сетей и ресурсов Интернет

Предварительная подготовка студентов: Проведение анализа управления качеством на выбранном гостиничном предприятии.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

## **Тема 7. Управление затратами на обеспечение качества.**

Форма проведения практического занятия: защита мини проектов.

Цель практического занятия: Освоение компетенций ПКО-1, ПКО-5, ПКО-6

Краткое содержание практического занятия: Подгруппы студентов (3-4 чел.) защищают проекты по совершенствованию управления качеством любого отеля, разработанные на шестом практическом занятии.

Контрольные вопросы:

1. Провести расчет затрат на предлагаемые рекомендации
2. Рассчитать планируемый доход и прибыль от внедрения рекомендаций
3. Определить эффективность предложений по повышению качества предоставляемых услуг

Предварительная подготовка студентов: Расчет эффективности запланированных мероприятий по совершенствованию управления качеством на примере любого отеля. Итогом будет обоснование ряда рекомендаций для внедрения.

Рекомендуемая дополнительная литература и источники:

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>

### **13.3.4. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Контрольная работа  
по дисциплине

Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства

**Выполнил**

Задание 1. Законспектировать по образцу «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853.

Задание 2. Охарактеризовать модели и концепции качества услуг.

Задание 3. Из четырех конкурентов для любого отеля выбрать прямых конкурентов и включить в их стратегическую группу.

Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольная работа состоит из трех заданий. Для выполнения первого задания необходимо использовать утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Данный документ должен быть законспектирован по образцу:

Образец конспекта первого раздела «**Общие положения**»

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие наме-



рение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы.

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

#### Конспект 1 раздела «Общие положения»

1. В первом пункте указана сфера регулирования отношений в области предоставления гостиничных услуг.

2. Во втором пункте даны определения понятий, используемых в Правилах, а также указаны требования к составу гостиничных услуг.

3. С третьего по седьмой пункты перечислены требования, которые должен соблюдать исполнитель:

- составление соглашения сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (их объем, качество, соответствие требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации);

- установление одинаковой цены номера (места в номере) соответствующей категории для всех потребителей (допускается предоставление льгот и преимуществ);

- оказание услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц;

- самостоятельное установление правил проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству;

- доведение Правил в доступной форме до потребителя услуг.

Выполнение второго задания заключается в заполнении таблицы 1.  
 Задание 2. Опишите приведенные в таблице модели и концепции качества (выделить их особенности, преимущества и недостатки):

Таблица 1 – Характеристика моделей и концепций качества

№ п/п	Название моделей и концепций	Особенности	Преимущества	Недостатки
1	Жизненный цикл продукции, услуги в соответствии со стандартом ISO (петли качества)			
2	Треугольник качества			
3	Обобщенная модель «звезда» качества			
4	Концепция тотального управления качеством – TQC (Total Quality Control)			
5	Концепция тотального менеджмента качества (TQM)			
6	Концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ»			

Третье задание основано на использовании табличного метода (табл.2) с целью выбора прямых конкурентов и формирования стратегической группы. При выполнении задания используется информация с сайтов любых отелей и отзывы гостей на сайтах систем бронирования и в социальных сетях.

Таблица 2 - Выбор конкурентов

Критерии	Гостиницы				
	Название вашего отеля	Название первого конкурента	Название второго конкурента	Название третьего конкурента	Название .... конкурента
Цена номера, руб.					
Условия размещения (1-5 баллов)					
Расположение (близость к центру), (1-5 баллов)					
Наличие дополнительных услуг (1-5 баллов)					
Качество обслуживания (1-5 баллов)					
Имидж (1-5 баллов)					
Итого: качество					

#### Критерии оценки

При правильном выполнении всех трех заданий студент получает оценку «отлично», при правильном решении двух заданий – оценку «хорошо», при выполнении одного задания – оценку «удовлетворительно». В случае неправильного выполнения всех трех заданий сту-

дент получает оценку «неудовлетворительно».

### **13.3.5. Темы рефератов по дисциплине «Управление качеством продукции и услуг предприятий сферы гостеприимства»:**

1. Качество как социально-экономическая категория
2. Качество как объект управления
3. Эволюция философии качества
4. Развитие теории управления и управления качеством
5. Качество продукции как соответствие стандартам
6. Качество продукции, процессов, деятельности как соответствие рыночным требованиям
7. Качество как удовлетворение требований и потребностей потребителей и служащих
8. Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев (акционеров), потребителей и служащих
9. Особенности качества услуг в гостинице
10. Модель управления качеством обслуживания в гостинице
11. Стандарты в гостиничной индустрии
12. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
13. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций
14. Стандарты средств размещения и сертификация в Российской Федерации
15. Общие методы оценки качества в гостинице
16. Типология механизма зависимого влияния
17. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания
18. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта — Терджена
19. Оценка качества гостиницы по методу «домик качества»
20. Содержание и состав системы качества в гостинице
21. Внедрение системы менеджмента качества
22. Этапы внедрения системы качества
23. Документация системы качества
24. Служба управляющего по качеству
25. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации
26. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения
27. Оценка качества услуг предприятия общественного питания;
28. Анализ управления качеством услуг в гостинице
29. Исследование факторов, обеспечивающих качество услуг в гостинице
30. Планирование качества услуг в средствах размещения
31. Качество услуг ресторана. Анализ соответствия нормативным документам
32. Влияние качества обслуживания на динамику развития гостиничного предприятия
33. Оценка лояльности потребителей гостиничных услуг
34. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в гостинице
35. Качество как способ повышения конкурентоспособности гостиницы
36. Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг
37. Методы повышения качества гостиничных услуг
38. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства
39. Анализ моделей восприятия качества гостиничных услуг потребителями
40. Методы оценки технического и функционального качества гостиничных услуг
41. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятий гостеприимства
42. Роль персонала в формировании качества обслуживания в предприятиях гостеприимства.
43. Характеристика стадий жизненного цикла гостиничного продукта.
44. Оценка гостиничного продукта и основные факторы повышения его конкурентоспособно-

сти на примере гостиничного предприятия.

#### *Методические указания по написанию реферата*

Структура реферата должна состоять из трех разделов: 1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования). 2. Основная часть (раскрытие темы реферата). 3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; умело использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходиться к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации

#### *Критерии оценки*

Реферативная работа оценивается по четырем критериям:

- знание и понимание теоретического материала;
- анализ и оценка информации;
- построение суждений;
- оформление работы.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если работа отвечает всем 4 критериям, оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям; оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям; оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям.

## Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины \*

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУ-СиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Внесение изменений в части формулировок компетенций на основании приказа Минобрнауки России № 1456 от 26 ноября 2020г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол №\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.