

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.05.2024 15:34:22  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **МЕЖДУНАРОДНЫЙ РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2024 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Международные стандарты и управление качеством услуг» входит в программу бакалавриата «Международный ресторанный бизнес» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и изучается в 5 семестре 3 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 7 разделов и 10 тем и направлена на изучение основных понятий и определений в области качества; нормативно-правовой базы обеспечения качества услуг в Российской Федерации; международных стандартов управления качеством; системы оценки качества продукции (услуг); современных методов обеспечения качества; основ управления затратами на качество; современных технологий для формирования и предоставления продукта (услуги), соответствующего требованиям потребителей, на основе метода квалиметрического прогнозирования; современных методов менеджмента качества, отраженных в международных стандартах; зарубежного и отечественного опыта внедрения систем менеджмента качества.

Целью освоения дисциплины является изучение международных стандартов и управление качеством услуг с целью дальнейшего их применения в решении профессиональных задач.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;
ПК-10	Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства	ПК-10.1 Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа отечественного и международного опыта деятельности организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания;
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-2.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		ПК-2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства и общественного питания;
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; ПК-5.2 Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы; ПК-5.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности;

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Международные стандарты и управление качеством услуг» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Учебная практика; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;	Производственная практика; Преддипломная практика; Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere; Эмоциональный сервис: управление поведением гостя; Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий;
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;	Производственная практика; Преддипломная практика; Предпринимательство в профессиональной сфере; Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere;
ПК-10	Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг	Международная барная индустрия, сервис вина и напитков; Международные кулинарные	Межкультурные коммуникации на иностранном языке; Иностранный язык в

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	организаций сферы гостеприимства	концепции;	профессиональной деятельности (второй); Международные гостиничные сети: управление брендом; Мировые тренды в ресторанном бизнесе; Производственная практика; Преддипломная практика;
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Менеджмент организаций профессиональной сферы; Организация ресторанного бизнеса; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства; Технология обеспечения пищевой безопасности;	Производственная практика; Преддипломная практика; Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere; Управление персоналом в профессиональной сфере; Кросс-культурный менеджмент; Технологии кейтеринга, деловых и событийных мероприятий;
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере; Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы; Профессиональная этика и этикет; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;	Производственная практика; Преддипломная практика; Standardization, Certification And Quality Control In Professional Sphere; Эмоциональный сервис: управление поведением гостя; Кросс-культурный менеджмент;

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» составляет «4» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			5
Контактная работа, ак.ч.	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	74		74
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	36		36
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
	<b>зач.ед.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Общая трудоемкость дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» составляет «4» зачетные единицы.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очно-заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			7
Контактная работа, ак.ч.	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	83		83
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	27		27
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
	<b>зач.ед.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)		Вид учебной работы*
Раздел 1	Теоретические основы международной стандартизации на предприятиях гостеприимства.	1.1	Теоретические основы международной стандартизации на предприятиях гостеприимства.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Международные организации по стандартизации.	2.1	Деятельность международных организаций в области стандартизации.	ЛК, СЗ
		2.2	Международная организация ISO.	ЛК, СЗ
		2.3	Международные организации и их влияние на развитие стандартов сферы туризма и гостеприимства.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Международные стандарты в деятельности предприятий гостеприимства.	3.1	Стандарты серии ISO 22000.	ЛК, СЗ
Раздел 4	Современные научные представления о качестве продукции (услуг).	4.1	Развитие понятий о качестве. Качество как социально-экономическая категория.	ЛК, СЗ
Раздел 5	Системы классификации в управлении качеством гостиничных услуг. Критерии категорирования отелей.	5.1	Международные системы классификации отелей как руководство по построению процессов обслуживания и обеспечения качества в отелях.	ЛК, СЗ
Раздел 6	Инструменты управления качеством гостиничных услуг.	6.1	Обработка всей информации, связанной с качеством.	ЛК, СЗ
Раздел 7	Автоматизированные системы управления и инновации в управлении качеством на предприятиях гостеприимства.	7.1	Чат-боты и их применение в управлении качеством услуг.	ЛК, СЗ
		7.2	Управление социальными сетями, CRM-системы.	ЛК, СЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные

		приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Учебно-тренинговая лаборатория «Гостиничный номер» Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384>

2. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535455>

### Дополнительная литература:

1. Квалиметрия и управление качеством: учебное пособие / Э.А. Анисимов; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. – 74 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1967-2. – Текст: электронный

2. Контроль качества продовольственных товаров: учебное пособие / Г.В. Мезенцева; науч. ред. Е.В. Асмолова. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 145 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-00032-377-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561763>

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

4. Международные стандарты аудита: Учебник для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Ж.А. Кеворкова; Под ред. Ж.А.Кеворковой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 375 с. - (Бакалавр. Специалист. Магистр). - ISBN 978-5-534-10743-2: 889.00

5. Международные стандарты аудита: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / Т. М. Рогоуленко [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 309 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-10742-5

6. Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие / Н.Г. Акцораева. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. – 194 с.: схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234>

7. Международные стандарты аудита: учебник / А.А. Ситнов; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2017. – 239 с.: табл. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562329> – ISBN 978-5-238-02556-8.

8. Управление качеством: учебное пособие / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова // Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 156 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1802-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Международные стандарты и управление качеством услуг».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Международные стандарты и управление качеством услуг» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.



**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Маврина Нелли

Федоровна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Гернеший Василий

Васильевич

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Маврина Нелли

Федоровна

*Фамилия И.О.*