

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.05.2024 12:14:47

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

Управление качеством услуг и обслуживания

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

43.04.02 «Туризм»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

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

Бизнес-процессы в сфере туризма и гостеприимства

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2024 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания» является изучение необходимых стандартов и правил сертификации туристских услуг, классификации гостиничных предприятий, нормативно - правовых документов, а также подходов и критериев оценки эффективности предоставляемых услуг. Обеспечение у будущих специалистов теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания» 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 разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; ОПК-3.3. Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.
ПК-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма; ПК-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма; ПК-1.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы туризма и туристской деятельности в разрезе различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий.
ПК-7	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПК-7.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление качеством услуг и обслуживания» относится к базовой компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания».

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

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули и, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	Нет	<ul style="list-style-type: none">• Преддипломная практика• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-1	Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	<ul style="list-style-type: none">• Экономика индустрии гостеприимства• Экономика туристского рынка• Инвестиционное проектирование и оценка бизнеса	<ul style="list-style-type: none">• Стратегическое и программно-целевое управление в профессиональной сфере• Преддипломная практика• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы• Особенности и технологии сферы туризма
ПК-7	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	<ul style="list-style-type: none">• Экономика индустрии гостеприимства• Экономика туристского рынка• Анализ и моделирование бизнес-процессов• Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none">• Стратегическое и программно-целевое управление в профессиональной сфере• Преддипломная практика• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством услуг и обслуживания» составляет 3 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		3
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	47	47
Контроль (экзамен), ак.ч.	27	27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108
	зач.ед.	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения	Тема 1.1. Понятия и определения сферы качества услуг. Роль качества в современном социуме. Цели и задачи курса. Предмет курса. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Связь между качеством и эффективностью производства. Понятие системного управления качеством. Градация качества. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания и др. Нематериальный характер сервисной услуги, трудности в измерении и соизмерении. Взаимодействие продавца и покупателя.	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом	Тема 2.1. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей. Государственная система стандартизации РФ. ГОСТ ИСО 9001-2001 «Системы Менеджмента качества. Требования». Модель обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Гражданский кодекс РФ. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	Российской Федерации». Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. Современная концепция управления деятельностью, управление бизнесом, всеобщий менеджмент качества (TQM). Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ISO - 9000. Базирование современного менеджмента качества.	
Раздел 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000	Тема 3.1. Показатели качества туристского продукта. Квалификация персонала. Надежность. Доступность. Характеристика материального обеспечения. Продукция как составная часть услуги туризма. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ISO (петли качества). Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «Домик качества», метод «Шесть сигМ».	ЛК, ПЗ
Раздел 4. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства	Тема 4.1. Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Условия для существования системы свободного рынка. Последствия для предприятия, выпускающего неконкурентоспособную, низкого качества продукцию. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение Российского законодательства за поставку недоброкачественной продукции. Механизм сквозного управления качеством продукции. Факторы повышения конкурентоспособности продукции. Способы увеличения гибкости производства. Формирование потребительской ценности товара. Причины низкой конкурентоспособности производства. Модели оценки качества в конкурентных системах. Структура процесса предоставления услуг. Критерии моделей делового совершенства: международные, Европейская и российская премии и конкурсы в области качества.	ЛК, ПЗ
Раздел 5. Принципы менеджмента качества. Управление качеством услуг	Тема 5.1. Принципы менеджмента качества. Управление качеством проекта. Область применения. Требования к системе качества услуг. Ответственность руководства, процедуры разработки, ведения и обеспечения документацией. Планирование и обеспечение качества услуг. Управление качеством. Этапы развития	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	менеджмента качества услуг в туризме и гостеприимстве. Качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания. Ассортимент услуг. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания. Модель обеспечения качества услуг в организации. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма и гостеприимства. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг. Должностные инструкции. Внутрифирменные процедуры и ответственность. Направления качества обслуживания. Критерии контроля качества обслуживания клиентов. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны предприятия. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб.	

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические 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.	Microsoft 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.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и	Microsoft Гарант Консультант Плюс

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
работы обучающихся	консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные правовые акты:

1. Federal Law No. 132-FZ dated 24 November 1996 “On Fundamentals of Tourism Activities in the Russian Federation” (latest edition) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
2. Law of the Russian Federation No. 2300-1 dated 07 February 1992 “On Protection of Consumer Rights” (latest edition) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
3. ISO 9001:2015. Quality management systems — Requirements
4. ISO/TS 9002:2016. Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2015
5. ISO 10006:2017. Quality management — Guidelines for quality management in projects
6. ISO/CD 20001 Food loss and waste management system — Requirements for the minimization of food loss and waste across the food value chain
7. ISO 22000:2018. Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain
8. ISO 21101:2014. Adventure tourism — Safety management systems — Requirements
9. ISO 21101:2014/Amd 1. Adventure tourism — Safety management systems — Requirements — Amendment 1: Climate action changes
10. ISO 21401:2018. Tourism and related services — Sustainability management system for accommodation establishments — Requirements
11. ISO 21401:2018/Amd 1. Tourism and related services — Sustainability management system for accommodation establishments — Requirements — Amendment 1: Climate action changes

Основная литература:

1. Quality Management and Accounting in Service Industries. A New Model of Quality Cost Calculation / W. Sadkowski, P. Jedynak. – Abingdon: Taylor & Francis, 2022. - 208 p. – ISBN 9781000610833, 9781032229843, 9781032229812, 9781003275022. – Text:

electronic // Lan: electronic library system. – URL: <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/81632>

2. Quality Control. Intelligent Manufacturing, Robust Design and Charts / Edited by P. Li, P. Pereira, H. Navas. – London: IntechOpen, 2021. – ISBN 9781839624988, 9781839624971, 9781839624995. – Text: electronic // Lan: electronic library system. – URL: <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/67906>

Дополнительная литература:

1. Charles Hampden -Turner, Fons Trompenaars. Riding Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business. London, Nicholas Brealy, Reprinted with corrections 1998, Print. ISBN 1-85788-176-1

2. Eberhard Eugen Scheuing, William F. Christopher. The Service Quality Handbook. Amacom, 1993, Print, ISBN 0814401198, 978081440 1194

3. Encyclopedia of Tourism Management and Marketing. Dimitrios Buhalis. 2022. 3528p. <https://www.e-elgar.com/shop/gbp/encyclopedia-of-tourism-management-and-marketing-9781800377479.html>

4. John Maleyeff. A Guide to Improving Business Processes. New York, Routledge, 2022, eBook ISBN9781003199014, DOI <https://doi.org/10.4324/9781003199014>

5. Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations – Concepts, Implementation and Tools for Destination Management Organizations. Published: February 2017 Pages: 136. eISBN: 978-92-844-1798-8 | ISBN: 978-92-844-1797-1 <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417988>

6. Roland T. Rust, Richard Oliver. Service Quality: New Directions in Theory and Practice. SAGE Publications, Inc., 2012, Print ISBN:9780803949195, Online ISBN:9781452229102

7. Van Mari Buslon, Grayfield T. Bajao, Rene D. Osorno. Quality Service Management in Tourism and Hospitality. 2023. 124 p. <https://www.wisemansbookstrading.com/product/quality-service-management-in-tourism-and-hospitality/>

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

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- 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.elsevier.com/locate/scopus/](http://www.elsevier.com/locate/scopus)
- www.prootel.ru Журнал для профессионалов гостиничного дела «Про Отель»
- www.hotelline.ru Портал гостиничного бизнеса
- <http://profi.travel.ru/press/> Туризм и путешествия. Профессиональная пресса

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

1. Курс лекций по дисциплине «Управление качеством услуг и обслуживания».
2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.
3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

* - 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 «Управление качеством услуг и обслуживания» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент, к.биол.н.		Н.Ф. Маврина
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УР		С.Ю. Муртузалиева
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Профессор, д.э.н.

Должность, БУП

Е.С. Богомолова

Подпись

Фамилия И.О.