

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2026 15:47:26
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 И СТАНДАРТЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

(код и наименование направления подготовки/специальности)

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

УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства» входит в программу магистратуры «Управление гостиничным комплексом» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается в 1 семестре 1 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 5 разделов и 5 тем и направлена на изучение теоретических основ и современной практики управления и обеспечения качества; сущности и структуры менеджмента качества; правового, финансово-экономического и информационного обеспечения системы менеджмента качества; технологических процессов и должностных инструкций в профессиональной деятельности.

Целью освоения дисциплины является изучение необходимых стандартов и правил 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 гостеприимства.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства» 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)
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; УК-1.2 Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; УК-1.3 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; УК-1.4 Предлагает варианты решения задачи, анализирует возможные последствия их использования; УК-1.5 Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте;
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития; УК-5.2 Находит и использует при социальном и профессиональном общении информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; УК-5.3 Учитывает при социальном и профессиональном общении по заданной теме историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения; УК-5.4 Осуществляет сбор информации по заданной теме с учетом этносов и конфессий, наиболее широко представленных в точках проведения исследования; УК-5.5 Обосновывает особенности проектной и командной деятельности с представителями других этносов и (или)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		конфессий; УК-5.6 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления	ОПК-1.1 Обладает фундаментальными знаниями в области менеджмента; ОПК-1.2 Умеет использовать фундаментальные знания экономической, организационной и управленческой теории для успешного выполнения профессиональной деятельности; ОПК-1.3 Применяет инновационные подходы для решения управленческих задач с учетом обобщения и критического анализа передовых практик управления; ОПК-1.4 Владеет навыками обоснованного выбора методов решения практических и исследовательских задач;
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	ОПК-4.1 Использует современные методы, технологии и инструменты управления проектной и процессной деятельностью в компании; ОПК-4.2 Применяет в процессной и проектной деятельности современные практики управления, лидерские и коммуникативные навыки; ОПК-4.3 Выявляет и оценивает новые рыночные возможности развития инновационных направлений деятельности компании; ОПК-4.4 Разрабатывает на основе использования современных методов позиционирования бизнеса стратегии развития компаний и соответствующие им бизнес-модели;
ПК-1	Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса	ПК-1.1 Способен проводить мониторинг внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; ПК-1.2 Способен применять методы стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса; ПК-1.3 Способен руководить работами по совершенствованию гостиничного продукта;
ПК-2	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса	ПК-2.1 Способен формировать конкурентоспособную стратегию развития гостиничного комплекса; ПК-2.2 Способен реализовывать стратегию развития гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; ПК-2.3 Способен проводить оценку эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства» 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 «Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства».

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

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия		Преддипломная практика; <i>Иностранный язык в профессиональной деятельности**</i> ; <i>Русский язык в профессиональной деятельности**</i> ; История религий России;
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий		<i>Управления персоналом в сфере гостеприимства**</i> ; <i>Управление безопасностью в гостиничном бизнесе**</i> ; <i>Управление инновациями в индустрии гостеприимства**</i> ; <i>Организация ивент-мероприятий**</i> ; Научно -исследовательская работа; Преддипломная практика; Проектно-технологическая практика; Практика по профилю профессиональной деятельности;
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления		<i>Стратегия продаж и ценообразования в индустрии гостеприимства</i> ; <i>Научно -исследовательская работа</i> ; <i>Преддипломная практика</i> ; <i>Проектно-технологическая практика</i> ; <i>Практика по профилю профессиональной деятельности</i> ;
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций		<i>Моделирование и оптимизация бизнес-процессов сферы гостеприимства</i> ; <i>Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса</i> ; <i>Преддипломная практика</i> ; <i>Практика по профилю профессиональной деятельности</i> ;
ПК-1	Способен анализировать и проводить оценку деятельности		<i>Научно -исследовательская работа</i> ; <i>Преддипломная практика</i> ;

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	гостиничного комплекса		<i>Проектно-технологическая практика;</i> <i>Практика по профилю профессиональной деятельности;</i> <i>Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса;</i> <i>Моделирование и оптимизация бизнес-процессов сферы гостеприимства;</i> <i>Agile и гибридные методы управления проектами в индустрии гостеприимства;</i> <i>Стратегия продаж и ценообразования в индустрии гостеприимства;</i> <i>Стратегии устойчивого развития в индустрии гостеприимства**;</i> <i>Технологии бережливого производства в индустрии гостеприимства**;</i>
ПК-2	Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса		<i>Цифровые технологии и цифровая трансформация в индустрии гостеприимства**;</i> <i>Инвестиции и оценка инвестиций в гостиничный бизнес**;</i> <i>Управления персоналом в сфере гостеприимства**;</i> <i>Управление безопасностью в гостиничном бизнесе**;</i> <i>Проектирование и эксплуатация предприятий индустрии гостеприимства;</i> <i>Научно -исследовательская работа;</i> <i>Преддипломная практика;</i> <i>Проектно-технологическая практика;</i> <i>Практика по профилю профессиональной деятельности;</i>

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

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства» составляет «2» 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)
			1
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	32		32
Лекции (ЛК)	16		16
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	16		16
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	31		31
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9		9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	72	72
	зач.ед.	2	2

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. Классификация показателей качества и методы их определения.	1.1	Понятия и определения сферы качества услуг.	Техническое и функциональное качество. Ключевые критерии оценки качества. Нормативное регулирование и стандартизация качества.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Нормативно-правовое обеспечение качества услуг. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом.	2.1	Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей.	Нормативно-правовое регулирование и установление стандартов качества. Контрольно-надзорные функции и защита прав потребителей. Стратегическое развитие и поддержка отрасли.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000.	3.1	Показатели качества туристского продукта.	Базовые показатели качества. Показатели безопасности. Факторы качества в зарубежной практике и управленческие подходы.	ЛК, СЗ
Раздел 4	Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства.	4.1	Понятие конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка.	Понятие и сущность конкуренции. Основные признаки существования свободного рынка. Значение конкуренции для экономики.	ЛК, СЗ
Раздел 5	Принципы менеджмента качества. Управление качеством услуг.	5.1	Принципы менеджмента качества.	Семь принципов менеджмента качества. Лидерство, вовлечение и ориентация на потребителя. Процессный подход, улучшение и принятие решений. Менеджмент взаимоотношений с поставщиками.	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/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.	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 работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft, 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. Ефремова М.В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313>

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>

Дополнительная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). <https://biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoj-i-gostinichnoy-industrii-452692>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и

практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-447103>

3. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие / Е.В. Крысова; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 112 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1869-9; [Электронный ресурс]. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477386>

4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 172 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). <https://biblio-online.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-434105>

5. Михеева, Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с.: ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086>

6. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др.; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь: СЕКВОЙЯ, 2017. - 117 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

7. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 182 с.: табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02023-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453438>

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

<https://mega.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 «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Наукометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

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

1. Курс лекций по дисциплине «Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства».

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

РАЗРАБОТЧИК:

Доцент

Должность, БУП

Подпись

Маврина Нелли

Федоровна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

Должность БУП

Подпись

Горяинов Константин

Станиславович

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Директор

Должность, БУП

Подпись

Островская Анна

Александровна

Фамилия И.О.