

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление гостиничным бизнесом

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 314524  
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван  
Владимирович  
Дата: 01.06.2021

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» является обеспечение у обучающихся теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Задачами освоения дисциплины «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства» являются:

- освоение основных понятий в области управления качеством;
- усвоение сущности и основных категорий управления качеством в современной организации сферы гостеприимства и туризма;
- понятие и направления конкурентоспособности предприятия в системе качества;
- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение навыками их принятия в системе менеджмента качества.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ОПК-3** - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе; нормативно-правовую базу обеспечения качества услуг в туризме и гостиничных предприятиях Российской Федерации; информационную базу для анализа проблем качества организаций сферы гостеприимства; ключевые инструменты в создании качественного туристского и гостиничного продукта; способы внедрения системы качества в работу туристского и гостиничного предприятия; методы оценки качества обслуживания в туризме и гостинице.

### **Уметь:**

обеспечивать конкурентоспособность туристского и гостиничного продукта в области качества; выявлять проблемы и слабые места, связанные с качеством обслуживания; обеспечивать качество услуг в туристских и гостиничных предприятиях; определять направления для улучшения качества

туристских и гостиничных услуг с применением различных методов.

**Владеть:**

профессиональной терминологией, инструментами для создания качественного туристского и гостиничного продукта, навыками применения методов совершенствования существующей системы качества предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 з.е. (216 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	80	80
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	48	48

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 136 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. 1. Понятия и определения сферы качества услуг. 2. Цели, задачи, предмет курса. 3. Субъективность восприятия потребителем качества услуг.
2	Нормативно-правовое обеспечение качества услуг. 1. Роль государства в обеспечении качества услуг туризма и размещения, защита прав 2. Национальные стандарты РФ в области качества услуг (ГОСТ Р 52113-2014 "Номенклатура показателей качества услуг") 3. Обеспечение государством безопасности продукции и услуг как одного из уровней качества.
3	Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. 1. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора. 2. Система управления производственными процессами 3. Концепция тотального контроля –TQC.
4	Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000, ISO 14000. 1. Цель и принципы концепции 2. Практическое применение концепции в индустрии туризма и гостеприимства 3. ISO 14000 структура и практическое применение.
5	Методы управления качеством. 1. Классификация средств и методов управления качеством 2. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
6	Технологические методы и инструменты управления качеством. 1. Классификация технологических методов управления качеством 2. Инструменты технологических методов управления качеством.
7	Инструменты управления качеством. 1. QFD-метод как инструмент технологических методов управления качеством 2. FMEA-анализ жизненного цикла в системе инструментов технологических методов управления качеством.
8	Модели качества обслуживания. 1. Модель GAP 2. Модель "зона толерантности".
9	Внедрение системы менеджмента качества в индустрии туризма и гостеприимства. 1. Сущность системы менеджмента качества в организациях сферы туризма и гостеприимства 2. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в организациях сферы туризма и гостеприимства.
10	Качество услуг в гостиничном предприятии. 1. Качество услуг в сфере индустрии гостеприимства 2. Особенности и свойства гостиничной услуги.
11	Система управления качеством гостиничных предприятий. 1. Элементы системы качества 2. Гостиничные стандарты обслуживания.
12	Менеджмент качества туристских услуг. 1. Качество туристского обслуживания

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	2.Ассортимент туристских услуг 3.Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.
13	Инструменты контроля качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. 1.Основные показатели качества услуги и их измерение 2.Инструменты контроля качества услуги.
14	Методы оценки качества. 1.Органолептический метод оценки качества 2.Измерительные (инструментальные) методы оценки качества 3.Анкетирование.
15	Контроль и оценка качества обслуживания в гостинице и туркомпании. 1.Критерии контроля качества обслуживания туристов 2.Контроллинг за соблюдением условий обслуживания со стороны туристской фирмы 3.Маркетинговые исследования качества гостиничных услуг.
16	Национальные премии в области качества в России и за рубежом. 1.Национальные премии в Японии, США и др. 2.Премии Правительства России в области качества 3.Российские выставки и конкурсы в области качества.

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса. 1. Коллективное обсуждение особенностей сервисной услуги, трудностей в измерении и соизмерении (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, средств размещения, общественного питания. - Взаимодействие продавца (гостиницы, турфирмы, экскурсионного бюро) и покупателя (гостя, посетителя). 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о назначении курса «Управление качеством в индустрии туризма и гостеприимства»: «Термины и определения в области управления качеством в индустрии туризма и гостеприимства»).
2	Нормативно - правовое обеспечение качества услуг. 1. Коллективное обсуждение нормативно-правовой базы, регламентирующей качество услуг в сфере туризма и гостеприимства (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Принцип приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны - Правила предоставления гостиничных услуг в РФ - Правила оказания услуг по реализации туристского продукта 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний нормативно-правовой базы, регламентирующей качество услуг в сфере туризма и гостеприимства (тест на тему: «Нормативные документы в области качества услуг»).
3	Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом. 1. Коллективное обсуждение роли и значения процесса управления качеством в нашей стране (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>- История развития управления качеством в России</p> <p>- Управление качеством в СССР.</p> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об эволюции подходов в области управления качеством (тест на тему: «Основные подходы управления качеством»).</p>
4	<p><b>Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение применения TQM на предприятиях сферы гостеприимства (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Иерархия документов системы TQM.</li> <li>- Опыт внедрения системы Всеобщего менеджмента качества на российских предприятиях туризма и гостеприимства.</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Концепция всеобщего управления качеством TQM»).</p>
5	<p><b>Методы управления качеством.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение применения методов управления качеством на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Функционально-стоимостной анализ (ФСА)</li> <li>- Сущность экспертной оценки. Экспертная комиссия</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обработка и оценка согласованности экспертных данных».</p>
6	<p><b>Технологические методы и инструменты управления качеством.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение вопросов реализации технологических методов управления качеством в индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Диаграмма сродства</li> <li>- Диаграмма связей</li> <li>- Стрелочная диаграмма</li> <li>- Диаграмма процесса осуществления программы.</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Разработка древовидной диаграммы при появлении неудовлетворенного потребителя».</p>
7	<p><b>Инструменты управления качеством.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение применения инструментов управления качеством предприятиями индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Использование QFD-метода для отечественных предприятий индустрии туризма и гостеприимства</li> <li>- Отечественный и зарубежный опыт проведения FMEA-анализа</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Дом качества».</p>
8	<p><b>Модели качества обслуживания.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение соответствия или превосходства восприятия потребителями качества обслуживания с имеющимися у них ожиданиями (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Модель «нейтральных зон»</li> <li>- Метод «Модель Кано»</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Модели качества обслуживания»).</p>
9	<p><b>Внедрение системы менеджмента качества в индустрии туризма и гостеприимства.</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение эффекта от внедрения системы менеджмента качества в организациях индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия).</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Структура документации системы менеджмента качества</li> <li>- Политика качества</li> <li>- Программы и протоколы качества</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Система менеджмента качества в организациях индустрии туризма и гостеприимства»).</p>
10	<p>Качество услуг в гостиничном предприятии.</p> <p>1. Коллективное обсуждение показателей качества услуг гостиничного предприятия (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие комфортности и элементы комфорта в гостиничном обслуживании.</li> <li>- Модель восприятия качества обслуживания в гостинице</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Составление и анализ схемы: Содержание элементов системы качества гостиничного предприятия».</p>
11	<p>Система управления качеством гостиничных предприятий.</p> <p>1. Коллективное обсуждение внедрения стандартов функционального обслуживания (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативы труда в гостиничных предприятиях</li> <li>- Несоответствие процесса обслуживания</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Входной и выходной контроль качества на предоставляемые гостиницей услуги».</p>
12	<p>Менеджмент качества туристских услуг.</p> <p>1. Коллективное обсуждение роли и значения персонала при обслуживании туристов (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Должностные инструкции сотрудников туристской компании</li> <li>- Внутрифирменные процедуры и ответственность сотрудников туристской компании</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Составление стандарта обслуживания туриста при выборе тура».</p>
13	<p>Инструменты контроля качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>1. Коллективное обсуждение разнообразия инструментов для осуществления контроля за качеством предоставляемых услуг (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Практическое применение инструментов контроля качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Составление диаграммы Исикавы».</p>
14	<p>Методы оценки качества.</p> <p>1. Коллективное обсуждение практического применения методов оценки качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Методика «SERVQUAL»</li> <li>- Метод расчета индекса удовлетворенности потребителя</li> <li>- Требования к административному персоналу предприятий питания</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Методы оценки качества обслуживания»).</p>
15	<p>Контроль и оценка качества обслуживания в гостинице и туркомпании.</p> <p>1. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов</li> </ul>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	- Отзывы постояльцев как индикатор качества 2. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Оценка качества обслуживания туристов».
16	Национальные премии в области качества в России и за рубежом. 1. Коллективное обсуждение значения проведения конкурсов и выставок в области качества услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Национальная гостиничная премия - Премия Правительства в области туризма - Всероссийский конкурс «Лучший по профессии в индустрии туризма».

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям: - работа с лекционным материалом; - работа с рекомендованной литературой; - самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников; - подготовка к групповой дискуссии; - подготовка к тестированию и решению ситуационных задач - написание курсовой работы.
2	Подготовка к защите курсовой работы.
3	Выполнение курсовой работы.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

#### 4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Управление качеством услуг в сфере гостиничного бизнеса
2. Компоненты качества в индустрии гостеприимства.
3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности предприятий общественного питания.
4. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий ресторанного бизнеса.
5. Совершенствование управления системы качества услуг в гостинице.
6. Совершенствование управления системы качества услуг в туркомпании.
7. Анализ результативности и эффективности системы качества услуг в гостинице.
8. Управление качеством обслуживания в туркомпании.
9. Методики разработки систем качества в гостиничном бизнесе.



10. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий.

11. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.

12. Исследование качества обслуживания в гостиничном комплексе на примере гостиницы.

13. Анализ теории и практики менеджмента качества за рубежом в ресторанной и гостиничной деятельности.

14. Японский метод управления качеством в гостиничном бизнесе.

15. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства

16. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в туристской фирме.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021.	НТБ МИИТ, ЮРАЙТ - <a href="https://urait.ru/bcode/476140">https://urait.ru/bcode/476140</a>
2	Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021.	НТБ МИИТ - <a href="https://urait.ru/bcode/472709">https://urait.ru/bcode/472709</a>
3	Кузьмина, С. Н. Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие / С. Н. Кузьмина, Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 182 с. — ISBN 978-5-94047-554-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/63857">https://e.lanbook.com/book/63857</a> (дата обращения: 28.05.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	НТБ МИИТ - <a href="https://e.lanbook.com/book/93452">https://e.lanbook.com/book/93452</a>

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия» - <http://gov.ru> Сайт Международной организации по стандартизации -

<https://www.iso.org/home.html>Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) - <https://tourism.gov.ru>Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) - <http://library.miit.ru>Сайт Российской государственной библиотеки - <http://www.rsl.ru>Сайт Российской национальной библиотеки - <http://nlr.ru>Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>Информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки для молодежи - <http://www.library.ru/>Сайт по менеджменту качества, содержит материал по вопросам качества продукции и услуг - <http://quality.eur.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение не требуется.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Курсовая работа в 3 семестре.

Экзамен в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

## Авторы

Старший преподаватель кафедры  
«Сервис и туризм»

Мантрова  
Александра  
Вячеславовна

## Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

И.В. Федякин

М.В. Ишханян