

**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: Заочная

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: 3068  
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена  
Анатольевна  
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:**

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	Семестр	
		№4	№5
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	18	18	0
В том числе:			
Занятия лекционного типа	6	6	0
Занятия семинарского типа	12	12	0

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 198 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	Тема 1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса 1. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг в индустрии туризма и гостеприимства 2. Эволюция подходов к управлению качеством в России и за рубежом
2	Тема 2. Управление качеством на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства 1. Методы и инструменты управления качеством 2. Система управления качеством на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства
3	Тема 3. Контроль и оценка качества услуг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства 1. Инструменты контроля качества 2. Методы оценки качества

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Тема 1. Нормативно - правовое обеспечение качества услуг 1. Коллективное обсуждение нормативно-правовой базы, регламентирующей качество услуг в сфере туризма и гостеприимства (групповая дискуссия). 2. 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»).
2	Тема 2. 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. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об эволюции подходов в области управления качеством (тест на тему: «Основные подходы управления качеством»).
3	Тема 3. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Международные стандарты ISO 9000 1. Коллективное обсуждение применения TQM на предприятиях сферы гостеприимства (групповая дискуссия). 2. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Концепция всеобщего управления качеством TQM»).
4	Тема 4. Технологические методы и инструменты управления качеством 1. Коллективное обсуждение вопросов реализации технологических методов управления качеством в индустрии туризма и гостеприимства (групповая дискуссия). 2. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Разработка древовидной диаграммы при появлении неудовлетворенного потребителя».
5	Тема 5. Модели качества обслуживания 1. Коллективное обсуждение соответствия или превосходства восприятия потребителями качества обслуживания с имеющимися у них ожиданиями (групповая дискуссия). 2. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Модели качества обслуживания»).
6	Тема 6. Инструменты оценки и контроля качества на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	1. Коллективное обсуждение разнообразия инструментов для осуществления контроля за качеством предоставляемых услуг (групповая дискуссия). 2. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Составление диаграммы Исикавы».

#### 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	Выполнение курсовой работы.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	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	Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов М. В. Ефремова Юрайт , 2021	<a href="https://urait.ru/bcode/476140">https://urait.ru/bcode/476140</a>
2	Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов М. В. Кобяк, С. С. Скобкин Юрайт , 2021	<a href="https://urait.ru/bcode/472709">https://urait.ru/bcode/472709</a>
3	Управление качеством услуг в туризме : учебно-методическое пособие С. Н. Кузьмина, Е. С. Тимофеева. Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ , 2009	<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 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 5 семестре.

Экзамен в 5 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 ЭТИиУСБ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян