

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры Менеджмента
в индустрии гостеприимства
Протокол от «04» сентября 2017г.
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД.21 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

направление подготовки
38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничный и ресторанный бизнес"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

Авторы–составители:

Обыденнова Н.А.

Заведующая кафедрой
Менеджмента в индустрии
гостеприимства, к.э.н., доцент

И.В. Гончарова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

- 1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| ПК ОС-22 | Способность разрабатывать и реализовывать процедуры контроля безопасности продукции и услуг предприятия питания, гостиничного комплекса | ПК ОС-22.4 | Способность применять методы сбора информации о качестве продукта или услуги от потребителя |
| ПК ОС-24 | Способность осуществлять оценку и контроль финансовых и материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания, департаментов | ПК ОС-24.2 | Способность разрабатывать комплекс мер и способы повышения качества продукции и услуг предприятия для обеспечения конкурентоспособности на рынке |

| | | | |
|--|-------------------------------|--|--|
| | (служб, отделов) гостиницы | | |
|--|-------------------------------|--|--|

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства» у студентов должны быть сформированы:

| Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|--------------------------------|---|
| ПК ОС-22.4 | <p>на уровне знаний: основные методы и инструменты контроля качества в индустрии гостеприимства; количественные и качественные показатели оценки качества продукции на предприятии питания; статистические методы контроля и управления качеством в индустрии гостеприимства; иметь целостное представление о квалиметрии как современном методе количественно оценки качества продукции, особенности применения квалиметрии на предприятии сферы гостеприимства; правила отбора проб и проведения контроля качества продукции на предприятии питания</p> <p>на уровне умений: проводить контроль качества продукции и услуг в общественном питании на разных стадиях технологического процесса; определять по прямым и косвенным признакам соответствие рецептуре, соблюдение установленных режимов технологических процессов; ставить цели и формулировать задачи, связанные с разработкой системы управления качеством; анализировать степень реализации принципов менеджмента качества на предприятии; разработать процедуру контроля качества; обосновывать выбор необходимых методов и инструментов контроля качества;</p> <p>анализировать результаты контроля качества и на этой основе предлагать мероприятия по повышению качества продукции</p> <p>на уровне навыков: количественными и качественными методами оценки в области управления качеством; методами оценки эффективности функционирования системы качества в гостинице или на предприятии питания; методологией разработки системы качества для предприятия сферы гостеприимства</p> |
| ПК ОС-24.2 | |

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

| Вид учебных занятий и самостоятельная работа | Объем дисциплины, час. | |
|---|------------------------|--------------|
| | Всего | Семестр |
| | | 7 |
| <i>Очная форма обучения</i> | | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе: | 54 | 54 |
| лекционного типа (Л) | 18 | 18 |
| лабораторные работы (практикумы) (ЛР) | | |
| практического (семинарского) типа (ПЗ) | 36 | 36 |
| Самостоятельная работа обучающихся (СР) | 54 | 54 |
| Промежуточная аттестация | форма | Зачет |

| | | | |
|---|-------------|--------------|--------------|
| | час. | | |
| Общая трудоемкость (час. / з.е.) | | 108/3 | 108/3 |

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства» изучается в 7 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 4 зачетные единицы.

Содержание дисциплины Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства» опирается на содержание дисциплин: Б1.Б.10 «Статистика», Б1.Б.13 «Теория менеджмента» и может выступать опорой для изучения дисциплин на магистерской программе.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем | Объем дисциплины, час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости *, промежуточной аттестации |
|--------------------------|--|------------------------|---|----|----|-----|----|---|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | Л | ЛР | ПЗ | КСР | | |
| Тема 1 | Понятие качества и особенности управления качеством в индустрии гостеприимства | 12 | 2 | | 4 | | 6 | О, Э, Д, КР |
| Тема 2 | Оценка уровня качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства | 14 | 2 | | 4 | | 8 | О, ВЛ, СР, Э, Д, КР |
| Тема 3 | Статистические методы контроля и управления качеством | 14 | 2 | | 4 | | 8 | О, ВЛ, РР, СР, КР |
| Тема 4 | Основные методы и инструменты управления качеством в индустрии гостеприимства | 20 | 4 | | 8 | | 8 | О, ВЛ, РР, СР, Э, Д, КР |
| Тема 5 | Стандартизация продукции и услуг в индустрии гостеприимства | 20 | 4 | | 8 | | 8 | О, ВЛ, СР, Д, КР |
| Тема 6 | Процессный подход в управлении качеством | 14 | 2 | | 4 | | 8 | О, ВЛ, СР, Э. КР |
| Тема 7 | Перспективные системы и методы менеджмента качества | 14 | 2 | | 4 | | 8 | О, ВЛ, СР, Э |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | Зачет |
| Всего: | | 108 | 18 | | 36 | | 54 | |

Примечание:

* Формы текущего контроля: опрос (О), эссе (Э), вопросы к лекции (ВЛ), диспут (Д), самостоятельная работа (СР), самостоятельная расчетная работа (РР), контрольная работа (КР).

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие качества и особенности управления качеством в индустрии гостеприимства.

Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Сущность качества и управления качеством. Общая характеристика понятия качества, его роль в современной экономике. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления. Влияние качества на конкурентоспособность организации. Принципы менеджмента качества. Роль контроля при управлении качеством. Ключевые этапы контроля качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства. Виды контроля в зависимости от: места контроля и этапов работы; охвата контролируемой продукции. Затраты на качество: классификация затрат на качество; взаимосвязь затрат на качество и достигнутого уровня качества.

Тема 2. Оценка уровня качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства.

Требования и потребности потребителей. Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей». Закон РФ «О техническом регулировании». Структура требований к продукции и услугам согласно закону «О техническом регулировании». Технические регламенты: их сущность и цель. Подтверждение соответствия: сущность, цели, принципы и основные формы подтверждения соответствия. Закон РФ «О единстве измерений»: сущность цели и структура закона. Мониторинг как непереносимое требование и один из оперативных способов проверки работы системы качества. Аудит. Сущность аудита. Цель аудита. Виды аудита. Принципы проведения аудита. Типовая схема проведения сервисного аудита. Бракераж полуфабрикатов и продукции собственного приготовления. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.

Тема 3. Статистические методы контроля и управления качеством.

Основы метрологии и квалитметрии. Квалитметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Корреляционный анализ в управлении качеством. Распределения случайной величины; нормальное распределение. Планы статистического контроля. Гистограммы – использование, построение, простейшие приемы расчета количественных характеристик. Карты Шухарта – их виды, построение, использование статистического регулирования технологических процессов. Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Блок-схемы.

Тема 4. Основные методы и инструменты управления качеством в индустрии гостеприимства.

Методы определения показателей качества продукции. Методы сбора и обработки информации от потребителя. Контрольные листы наблюдения. Проверка методом «тайный посетитель». Технологические карты. Бракераж. Инструменты проектирования качества. Методика STRVQUAL. Диаграмма Парето, диаграмма причинно-следственных связей Исикавы, диаграмма разброса, стратификация – построение, сфера применения. Функционально- стоимостной анализ, функционально-физический анализ, анализ видов и последствий отказов – их суть и использование. Метод развертывания функции качества – сущность метода, его цель, построение «дома качества», использование полученной информации.

Тема 5. Стандартизация продукции и услуг в индустрии гостеприимства.

Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации. Разработка системы менеджмента качества. Порядок построения и внедрения СМК. Документация СМК, ее роль и структура. Понятие и принципы стандартизации. Категории и виды

стандартизации. Документальное обеспечение стандартизации. Стандарты рабочих процедур. Стандарты обслуживания. Стандартизация производственного процесса. Коммуникационные стандарты. Стандарты внешнего вида. Адаптация основных стандартов предприятия под ежедневное использование сотрудниками.

Тема 6. Процессный подход в управлении качеством.

Функциональный и процессный подходы к управлению качеством в индустрии гостеприимства. Процессы в системе менеджмента качества. Определение процессов. Процессная модель СМК. Обязательные атрибуты бизнес-процессов. Методология управления процессами. Цели управления процессами. Классификация процессов: по уровню иерархии в организации; по общему предназначению. Процессы в современной организации. Основные и вспомогательные процессы; сети процессов. Инструменты совершенствования бизнес-процессов. Развитие стандартов семейства ISO 9000. Цель стандартов, их универсальность, область применения и общая структура. Структура и содержание основных разделов стандарта.

Тема 7. Перспективные системы менеджмента качеством.

Качество на производственных предприятиях 19 – 21 вв. Эволюция подходов к управлению качеством. Особенности японского и американского подходов к управлению качеством. Опыт управления качеством в Германии, во Франции, общеевропейский опыт. Система «6 сигма». Концепции JIT, Канбан, Кайдзен. Всеобщее управление качеством (TQM) Концептуальные основы TQM. Базовые принципы TQM. Преимущества, которые дает организации применение методологии TQM. Концепция управления качеством ХАССП. Принципы системы ХАССП.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
- при проведении занятий семинарского типа:
опрос, тестирование, эссе, практические задания;
- при проведении промежуточной аттестации:
ответ на вопросы билета и практическое задание.

4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для дискуссий и диспутов

1. Составляющие гостиничного продукта и системы обслуживания в отеле и в ресторане.
2. Измерение показателей качества и конкурентоспособности гостиничных и ресторанных услуг.

3. Роль технических и сервисных стандартов на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Стандарты гостиничных сетей и несетевых предприятий .
5. Специфика стандартизации малых средств размещения и одиночных ресторанов.
6. Стандартизация санаториев, пансионатов, центров отдыха.
7. Оценка качества гостиницы методом «тайный гость». «За» и «против.
8. Внутренние методы оценки качества услуг предприятий размещения.

Темы эссе

1. Применение инструментов менеджмента качества в деятельности предприятия питания.
2. Применение инструментов менеджмента качества в деятельности гостиничного предприятия.
3. Оптимизация деятельности предприятия индустрии гостеприимств на основе процессного подхода
4. Перспективные системы управления качеством и мотивация работников индустрии гостеприимства.
5. Особенности разработки и внедрения СМК на предприятиях питания и средствах размещения.
6. Осуществимость концепции "шесть сигм" на предприятии индустрии гостеприимства.
7. Особенность применения цикла PDCA в сфере производства и услуг.
8. Методы оценки удовлетворенности потребителя гостиничных и ресторанных услуг.
9. Корректирующие и предупреждающие действие в менеджменте качества как направление обучения сервисного персонала.

Критерии оценки эссе: максимальная оценка – 10 баллов.

Оценка – 9 - 10 баллов.

Оценка предполагает: тема эссе раскрыта **полностью**, описан каждый вопрос темы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников по теме, имеются выводы автора самостоятельные и аргументированные. Содержание работы актуально, полностью отражает узловые проблемы темы, выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка – 7 – 8 баллов.

Оценка предполагает: тема эссе раскрыта **в значительной степени**, полностью обоснованы и раскрыты два вопроса эссе. Выводы автора самостоятельны и аргументированы. Выбраны и описаны применяемые в работе научные подходы. Содержание работы в значительной степени отражает проблемы темы. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка – 5-6 баллов.

Оценка предполагает: полученные результаты **в достаточной степени** соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Полностью раскрыт один вопрос темы или частично все вопросы к изучению. В процессе анализа литературы упоминаются наиболее важные источники. Выводы автора не самостоятельны или не аргументированы. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка – 3-4 балла.

Оценка ставится: полученные результаты **частично** соответствуют поставленной цели и задачам. Полностью не раскрыт ни один вопрос темы. Упомянут основной источник по

теме эссе. Полученные результаты в целом логичны, доказательны. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

Задания для промежуточного контроля студентов (вопросы к лекциям)

Задание 1.

Качество товара (услуги) – это ...

- совокупность характеристик, которые позволяют ей выполнять
- способность полностью удовлетворить ожидания потребителя
- способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям

Задание 2

Неверно, что в 8 принципов управления качеством входит принцип ...

- постоянного улучшения процессов
- принятия решений на основе фактов
- комплексного подхода к решению проблем

Задание 3

Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

- потребитель желает видеть в продукте
- являются неожиданными для потребителя, т.е. идут сверх запрашиваемых им характеристик
- желательно добавить к новому продукту

Задание 4

Стандарт ...

- устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным
- и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия
- устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент – требования, обязательные для исполнения

Задание 5

Система «кайдзен» ...

- свойственна только японскому стилю управления и никак не связана с инновациями
- это то же самое, что и инновация
- означает постепенное совершенствование, а инновация – значительное преобразование

Задания предлагаются после каждой лекции. Приведен примерный перечень.

Критерии правильности ответов на вопросы:

Каждый вопрос оценивается в 1 балл. Максимальная оценка – 5 баллов.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1 (тема 2).

На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством гостиничных услуг

Задание 2 (тема 2).

На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством услуг питания

Задание 1 (тема 3).

Определить важность потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах спортивных аниматоров отеля

Задание 2 (тема 3).

Определите возможные причины возникновения проблемы “Ухудшение качества гостиничных услуг ” с помощью построения причинно-следственной диаграммы.

Задание 1 (тема 4).

Разработайте схему контроля производства в ресторане (по выбору студента) с учетом организационной культуры предприятия

Задание 2 (тема 4).

Разработайте схему контроля сервисного аудита (по выбору студента) с учетом организационной культуры предприятия

Задание 1 (тема 5).

Составьте стандарт работы портье при расчете с гостем наличными

Задание 2 (тема 5).

Составьте стандарт внешнего вида барной стойки при открытии ресторана (лобби-бара)

Задание 1 (тема 6).

Определите полный цикл обслуживания клиентов гостиницы и схематически отобразите его

Задание 2 (тема 6).

Схематически изобразите производственный процесс коктейльного бара

Задание 1 (тема 7).

Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг гостиницы” с помощью управленческих функций

Задание 2 (тема 7).

Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг ресторана при гостинице” с помощью управленческих функций

Задания предлагаются после изучения каждого раздела.

Критерии оценки:

Каждое задание оценивается в 5 баллов. Максимальная оценка – 10 баллов.

Примерные задачи для самостоятельной расчетной работы

Задача 1

Определите коэффициент точности технологического процесса выпечки булочек по приведенным данным и напишите вывод

| | | | | | | | | | |
|------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 15,4 | 16 | 15,2 | 15,3 | 15,6 | 15,4 | 15,2 | 15,9 | 16,8 | 15,8 |
| Tв= | 17 | | | | | | | | |
| Tн= | 15 | | | | | | | | |

Задача 2

По приведенным данным сервисного аудита постройте гистограмму и проведите анализ $T_H=12,4$ и $T_B=13,4$

| № | Номер измерения | | | | | | | | | |
|---------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| выборки | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 13,30 | 12,42 | 12,98 | 13,27 | 12,96 | 13,05 | 13,14 | 13,12 | 12,96 | 12,79 |
| 2 | 13,09 | 13,08 | 12,65 | 13,12 | 13,14 | 12,98 | 12,73 | 12,99 | 13,37 | 13,27 |
| 3 | 12,90 | 13,05 | 13,35 | 13,33 | 12,73 | 13,40 | 12,82 | 12,74 | 13,42 | 12,55 |
| 4 | 13,34 | 12,90 | 12,96 | 13,23 | 13,20 | 13,16 | 13,09 | 13,20 | 13,31 | 13,18 |
| 5 | 13,02 | 13,09 | 13,03 | 13,25 | 12,96 | 12,97 | 12,80 | 12,89 | 13,42 | 12,93 |

Задача 3

По приведенным данным времени приготовления блюд постройте контрольную карту шухарта и проведите анализ $T_H=17$ и $T_B=19$

| № | Номер измерения | | | | | | | | | |
|---------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| выборки | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 18,30 | 17,42 | 17,98 | 18,27 | 17,96 | 18,05 | 18,14 | 18,12 | 17,96 | 17,79 |
| 2 | 18,29 | 18,28 | 17,85 | 18,32 | 18,34 | 18,18 | 17,93 | 18,19 | 18,57 | 18,47 |
| 3 | 18,05 | 18,20 | 18,50 | 18,48 | 17,88 | 18,55 | 17,97 | 17,89 | 18,57 | 17,70 |
| 4 | 18,59 | 18,15 | 18,21 | 18,48 | 18,45 | 18,41 | 18,34 | 18,45 | 18,56 | 18,43 |
| 5 | 18,22 | 18,29 | 18,23 | 18,45 | 18,16 | 18,17 | 18,00 | 18,09 | 18,62 | 18,13 |

Самостоятельные работы выполняются студентами по итогам изучения тем 3 и 4. Студенты должны продемонстрировать умение использовать методы анализа собранных данных в рамках сбора данных о различных процессах на предприятии в рамках контроля качества.

Работа оценивается максимальной оценкой 5 баллов.

Контрольная работа (примерный вариант контрольной работы)

Задача 1 (4 балла)

По приведенным данным постройте гистограмму и представьте график кривой нормального распределения, относительно полученной гистограммы.

(Данные для построения берутся из таблицы приведенной ниже)

Задача 2 (5 баллов)

По приведенным данным постройте контрольную карту и сделайте вывод. (Данные для построения берутся из таблицы приведенной ниже)

Задача 3 (4 балла)

По приведенным данным рассчитайте скорректированный индекс воспроизводимости и сделайте вывод.

(Данные для расчета берутся из таблицы приведенной ниже)

Задача 4 (5 баллов)

По приведенным данным, если $T_n=12,4$ и $T_e=13,4$, рассчитайте коэффициент точности технологического процесса и сделайте вывод

| Порядок измерения | Номер измерения | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 13,30 | 12,42 | 12,98 | 13,27 | 12,96 | 13,05 | 13,14 | 13,12 | 12,96 | 12,79 |
| 2 | 13,09 | 13,08 | 12,65 | 13,12 | 13,14 | 12,98 | 12,73 | 12,99 | 13,37 | 13,27 |
| 3 | 12,90 | 13,05 | 13,35 | 13,33 | 12,73 | 13,40 | 12,82 | 12,74 | 13,42 | 12,55 |
| 4 | 13,34 | 12,90 | 12,96 | 13,23 | 13,20 | 13,16 | 13,09 | 13,20 | 13,31 | 13,18 |
| 5 | 13,02 | 13,09 | 13,03 | 13,25 | 12,96 | 12,97 | 12,80 | 12,89 | 13,42 | 12,93 |

В курсе обучения по дисциплине «Управление качеством в индустрии гостеприимства» проводятся 1 контрольная работа по итогам изучения тем 1-6. Каждая контрольная работа состоит из 4 задач.

Задачи контрольной работы оцениваются определенным количеством баллов.

Максимальный балл контрольной работы – 18 баллов.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов

| Наименование темы | Содержание темы |
|-------------------|---|
| 1 | Корреляционный анализ в управлении качеством. Планы статистического контроля. Требования и потребности потребителей. Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей». Основы метрологии и квалитметрии. Квалитметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. |
| 2 | Диаграмма К. Исикавы. Диаграмма Парето. Диаграммы рассеивания. Блок-схемы. Сферы приложения методов управления качеством. Основы государственной системы стандартизации. Документарное обеспечение стандартизации. |
| 3 | Качество на производственных предприятиях 19 – 21 вв. Эволюция подходов к управлению качеством. Стандартизация производственных процессов. Системы качества. Инструменты совершенствования бизнес-процессов ИСО 9000. Система «6 сигма». Концепции JIT, Канбан. |

Вопросы для самопроверки

1. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».

2. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)»
3. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
4. Назовите требования к показателям качества услуг.
5. В каких документах отображаются показатели качества услуг?
6. Перечислите объекты стандартизации внутри организации.
7. Каким документам не должны противоречить стандарты организации?
8. Назовите порядок (этапы) разработки и утверждения стандартов организации.
9. Какова структура документа «Стандарт организации»?
10. Кто должен соблюдать требования стандартов организации?
11. Каковы задачи применения международных стандартов?
12. Какие принципы менеджмента качества положены в основу международных стандартов серии ИСО?
13. Как соотносятся стандарты серии ИСО и российская система стандартизации ГОСТ?
14. Какие стандарты серии ИСО уже нашли свое применение в менеджменте качества в сфере туризма?

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|--|--------------------------------|--|
| ПК ОС-22 | Способность разрабатывать и реализовывать процедуры контроля безопасности продукции и услуг предприятия питания, гостиничного комплекса | ПК ОС-22.4 | Способность применять методы сбора информации о качестве продукта или услуги от потребителя |
| ПК ОС-24 | Способность осуществлять оценку и контроль финансовых и материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания, департаментов (служб, отделов) гостиницы | ПК ОС-24.2 | Способность разрабатывать комплекс мер и способы повышения качества продукции и услуг предприятия для обеспечения конкурентоспособности на рынке |

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|---------------------------|--|--|
| ПК ОС-22.4 | определения и основные понятия в области управления качеством; основные принципы менеджмента качества; количественные и качественные показатели оценки качества продукции на предприятии питания; правила отбора проб и проведения контроля качества продукции на предприятии питания; | проанализирована степень реализации принципов менеджмента качества на конкретном предприятии; продемонстрировал владение методами оценки эффективности функционирования системы качества в гостинице и на предприятии питания; проводит контроль качества продукции и услуг в общественном питании на разных стадиях технологического процесса |
| ПК ОС-24.2 | определение по прямым и косвенным признакам соответствие рецептуре, соблюдение установленных режимов технологических процессов | |

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы промежуточной аттестации

1. Дайте определение качества.
2. Охарактеризуйте суть и значение управления качеством.
3. Раскройте понятие показателей качества.
4. Раскройте понятия стандартизации и стандарта. Приведите примеры стандартов индустрии гостеприимства.
5. Объясните суть процессного подхода.
6. Перечислите принципы менеджмента качества и объясните их суть.
7. Назовите основной закон в сфере стандартизации в РФ.
8. Дайте определение процесса, охарактеризовать его схему.
9. Дать определение физической величины, шкалы физической величины и назвать основные виды шкал физических величин.
10. Объясните цели деятельности государственной системы стандартизации (ГСС) в РФ
11. Перечислите основные принципы стандартизации.
12. Охарактеризуйте экономическую выгоду управления качеством на предприятии индустрии гостеприимства
13. Объяснить сходства и различия между требованиями и потребностями потребителей.
14. Объясните роль и место сертификации в производственных и рыночных отношениях.
15. Раскройте суть инструмента качества – диаграмма Парето.

16. Назвать основные положения Закона «О защите прав потребителей».
17. Поясните правило построения гистограммы.
18. Объясните правило десятикратного увеличения затрат.
19. Охарактеризовать основные виды погрешности измерений.
20. Поясните суть системы «бсигм»
21. Приведите примеры показателей качества, оцениваемых по шкалам отношений.
22. Поясните принцип построения диаграммы Ишикавы («Рыбий скелет»).
23. Назовите, при каком условии гистограмму можно считать объективной
24. Эволюция концепций качества.
25. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.
26. Понятие оптимального уровня качества. Причины нестабильного качества услуг.
27. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
28. Виды документов по стандартизации в индустрии гостеприимства.
29. Охарактеризуйте принципиальную структуру документа, устанавливающего требования к гостиничному предприятию.
30. Место и значение "Правил обслуживания в гостиницах РФ" среди нормативных документов, обеспечивающих качество обслуживания в индустрии гостеприимства.
31. Требования, устанавливаемые стандартами организаций.
32. Содержание Федерального Закона «О техническом регулировании».
33. Организация работы по стандартизации в Российской Федерации.
34. Документы по стандартизации процессов обслуживания гостей.
35. Документы по стандартизации процессов производства продукции.
36. Документы по стандартизации вспомогательных процессов работы предприятия.
37. Методы контроля качества.
38. Руководство по качеству гостиничного предприятия.
39. Сложности внедрения систем качества на предприятии.
40. Роль руководителя в управлении качеством на предприятии.

Шкала оценивания.

| Баллы (рейтинговой оценки), % | Оценка | Требования к знаниям |
|--|---------------|--|
| 100-51 | «зачтено» | <p>– Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля</p> |

| | | |
|------|-------------|---|
| | | демонстрируют нормальную степень овладения программным материалом. |
| 50-0 | «незачтено» | <p>– Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, данная оценка ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p> |

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;

- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6.Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.В. Петухова, Я.В. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — 978-5-7882-1741-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности [Электронный ресурс] : учебник / А.Н. Австриевских [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2017. — 268 с. — 978-5-379-02011-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65292.html>
2. Позняковский В.М. Гигиенические основы питания, качество и безопасность пищевых продуктов [Электронный ресурс] : учебник / В.М. Позняковский. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 453 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4175.html>

6.3. Нормативные правовые документы

1. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).

6.4. Интернет-ресурсы

1. www.iso.ch - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО
2. <http://www.gost.ru/> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ
3. <http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления
4. <http://www.uecs.ru> - Управление экономическими системами
5. <http://www.aup.ru> - административно-управленческий портал

6.5. Иные источники

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери,

соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»