



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

УТВЕРЖДАЮ  
Врио заведующая кафедрой  
сервиса и туризма  
(название кафедры)

\_\_\_\_\_ Овчаренко Н.П.  
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)  
« 17 » сентября 2017г.

\_\_\_\_\_ Овчаренко Н.П.  
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)  
« 17 » сентября 2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление качеством гостиничных услуг

**Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело**  
**Форма подготовки очная**

курс 4 семестр 7  
лекции 18 час.  
практические занятия 36 час.  
лабораторные работы – не предусмотрены.  
в том числе с использованием МАО пр. 18 час.  
всего часов аудиторной нагрузки 72 час.  
в том числе с использованием МАО 18 час.  
самостоятельная работа 54 час.  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрено  
контрольные работы (количество) – не предусмотрены  
зачет 7 семестр  
экзамен -

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 №12-13-235, с изменениями, утвержденными приказом ректора ДВФУ от 04.07. 2017 №12-13-69

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол № 7(1) от «17» сентября 2017г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.  
Составитель(ли): канд. техн. наук, доцент Руденко Л.Л

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## ABSTRACT

**Bachelor's degree in 43.03.03 «Hotel business»**

**Course title:** " Quality management of hotel services"

**Variable part of Block 1, 3 credits.**

**Instructor:** Rudenko Liydmila Lazarevna, Candidate of Technological Sciences, Docent.

**At the beginning of the course a student should be able to:**

– the ability to logical thinking, analysis, systematization, generalization, critical understanding of information, the formulation of research problems and the choice of ways to solve them;

– the ability to collect, analyze, systematize, evaluate and interpret the data necessary to solve professional tasks.

**Learning outcomes:**

professional competences (SPC):

– the ability to control the implementation of technological processes and job descriptions in hotel activities, readiness to organize work to confirm compliance with the classification system of hotels and other accommodation facilities (SPC 5);

– ability to develop and implement quality standards and safety standards of integrated services in the hotel industry (SPC 8).

**Course description:** covers a wide range of basic concepts, concepts and methods of quality management of the hotel business: quality management of services in the hotel business, methods of evaluation quality of service in the hotel, the introduction of quality systems in the work of the hotel company, standards in the hotel industry, the legal framework for ensuring the quality of hotel services in Russia, etc.

**Main course literature:**

1. Baumgarten, L. V. Standardization and certification in tourism [Electronic resource]: Workshop / L. V. Baumgarten. - M.: Dashkov and K, 2013. - 304 s: Il. Access mode: <http://znanium.com/catalog/author/cab4f3fd-f6d9-11e3-9766-90b11c31de4c>

2. Management in the tourism industry: Textbook / Baumgarten L. V.-M.: University textbook, SIC INFRA-M, 2016. - 236 p. access Mode: <http://znanium.com/catalog/author/cab4f3fd-f6d9-11e3-9766-90b11c31de4c>

3. Agarkov, A. P. quality Management [Electronic resource] / A. P. Agarkov. - 3rd ed. - M.: Dashkov and K., 2010. - 228 p.: Il. Access mode: <http://znanium.com/catalog/author/240fb52c-f853-11e3-9766-90b11c31de4c>

4. Magomedov, sh. sh. quality Control of products [Electronic resource] : a Textbook / S. S. Magomedov, and G. E. Bepalova. - M.: Publishing and trading Corporation " Dashkov And K°", 2013. - 336 p. -: slime. Mode of access: <http://znanium.com/catalog/product/415054>

5. Bernowski Y. Standards and quality products. Textbook Publishing: Forum, Infra-M, Series: Higher education, 2014 - 256 p. – Mode of access: [https://e.lanbook.com/search\\_advanced](https://e.lanbook.com/search_advanced)

**Form of final control:** pass-fail exam

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»**

Учебный курс «Управление качеством гостиничных услуг» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничный дело».

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» включена в вариативную часть учебного плана.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (36 час. в том числе МАО 18 час.), самостоятельная работа (54 час.). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 7-м семестре.

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Технологии и организация гостиничной деятельности», «Оборудование гостиничных комплексов и техника безопасности их эксплуатации», «Проектирование гостиничных предприятий», «Гостиничный менеджмент» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Организация планирования и развития гостиничного хозяйства», «Гигиена и санитария гостиничных и ресторанных предприятий», «Предпринимательская деятельность в туризме и индустрии гостеприимства».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг основных понятий, концепций и методов управления качеством гостиничным предприятием: менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии, методы оценки качества обслуживания в гостинице, внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия, стандарты в гостиничной индустрии, нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ и др.

**Цель** дисциплины и ее значение для подготовки специалистов заключается в изучении студентами общих методических основ управления качеством, а также выработка умений и навыков у будущих специалистов использовать полученные знания на всех стадиях создания, внедрения и управления системой качества в организации.

**Задачи дисциплины:**

- теоретическая подготовка студентов к практической деятельности;
- формирование у студентов представления о методах и средствах обеспечения качества и безопасности, базирующихся на стандартизации, обязательной сертификации услуг.
- формирование навыка применения правил стандартизации, сертификации и технического регулирования в своей практической деятельности для обеспечения высокого качества и безопасности продукции, работ и услуг.
- изучение методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг;
- приобретение навыков работы с проектами технических регламентов и нормативной документацией, применением норм и требований.

Для успешного изучения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В процессе изучения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» происходит формирование следующих профессиональных компетенций.

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК 5 - способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знает	- содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.
	Умеет	- работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями
ПК 8 – умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Знает	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.
	Умеет	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: интерактивная лекция с применением мультимедиа технологий обучения, индивидуальное выполнение творческих заданий, кейсы.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

**(36 час.)**

### **Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии**

**(18 час.)**

#### **Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии (6 час.)**

Особенности качества услуг в гостинице. Подходы к качеству услуг. Специфические особенности восприятия качества гостиничных услуг. Модель управления качеством обслуживания в гостинице «Петля качества». Структура системы качества гостиничного предприятия.

### **Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице (6 час.)**

Общие методы оценки качества в гостинице. Типология механизма зависимого влияния. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кеддота—Терджена. Оценка качества обслуживания по методу «домик качества».

### **Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия (6 час.)**

Содержание и состав системы качества. Элементы. «Руководство по качеству». «Паспорт гостиницы». Контроль над качеством предоставляемых услуг. Контроль над качеством работы сбытовых посредников. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управляющего по качеству. «Политика в области качества».

## **Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии (18 час.)**

### **Тема 1. Стандарты в гостиничной индустрии (8 час.)**

Основные термины «стандарт», «объект стандартизации». Международные стандарты и системы категоризации гостиниц. Подходы к категоризации средств размещения. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций. Стандарты средств размещения и сертификация в РФ.

### **Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ (10 час.)**

Нормативные документы. Система сертификации, действующая в России с 29 декабря 2014 года - новые правила классификации отелей и гостиниц на территории Российской Федерации, которые были приняты согласно Приказу Министерства культуры и туризма РФ «Об утверждении

порядка классификации объектов временного размещения, включая отели, горнолыжные трассы, пляжи» от 11 июля 2014 года.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия**

**(36 час., в том числе 18 час. с использованием методов активного обучения)**

**Задания 1-2** *Метод активного / интерактивного обучения – индивидуальное выполнение практических задач «Методические подходы к оценке качества и конкурентоспособности конкретных гостиничных предприятий (18 час.)*

**Задания 3-4.** Особенности оценки качества и конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки. (4 час.)

**Задания 5-6.** Интегральный показатель конкурентоспособности гостиничного предприятия. (4 час.)

**Задания 7-8.** Инструменты управления качеством и конкурентоспособностью гостиничного предприятия. Пути повышения конкурентоспособности предприятий гостиничной отрасли. (10 час.)

## **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК 5 - способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знает	- содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.
	Умеет	- работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями
ПК 8 - умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Знает	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.
	Умеет	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация

1.	<p><b>Раздел I.</b> <b>Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии</b></p> <p><b>Тема 1.</b> Качество услуг в гостиничном предприятии</p> <p><b>Тема 2.</b> Методы оценки качества обслуживания в гостинице</p> <p><b>Тема 3.</b> Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия</p>	ПК 5	<p><b>Знает</b> - содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 36 Тест 1- 23
			<p><b>Умеет</b> - работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 36  Тест 1- 23
			<p><b>Владеет</b> - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими и решениями</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 36 Тест 1- 23
2.	<p><b>Раздел II.</b> <b>Стандарты в гостиничной индустрии</b></p> <p><b>Тема 1.</b> Стандарты в гостиничной</p>	ПК -8	<p><b>Знает</b> - стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях</p>	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к зачету 37 - 56 Тест 24 - 40

индустрии	Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ	гостиничной индустрии.		
		Умеет - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к зачету 37 – 56 Тест 24 - 40
		Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к зачету 37 – 56 Тест 24 - 40

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

*(электронные и печатные издания)*

1. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М.: КноРус, 2015. — 284 с. — ISBN 978-5-406-04424-7. <https://www.book.ru/book/916568>

2. Основы сертификации, стандартизации и управления качеством продукции [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.И. Шарапов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Липецк: Липецкий государственный

технический университет, ЭБС АСВ, 2013. — 184 с. — 978-5-88247-611-2. —  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55123.html>

3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/author/cab4f3fd-f6d9-11e3-9766-90b11c31de4c>

4. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. - .: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415054>

5. Берновский Ю. Стандарты и качество продукции. Учебно-практическое пособие Изд-во: Форум, Инфра-М, Серия: Высшее образование, 2014 г. - 256 с. – Режим доступа: [https://e.lanbook.com/search\\_advanced](https://e.lanbook.com/search_advanced)

6. Бизнес-энциклопедия "Стандарты и качество отеля" : Дополнение (октябрь 2016) / [ред. А. Литвинова]. [Санкт-Петербург] : [Бонниер Бизнес Бизнес Пресс], [2016]. 1 т. (сменные л.) (1 доступно) <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:820967&theme=FEFU>

### **Дополнительная литература** *(печатные и электронные издания)*

1. Никифоров И. В. Классификация и сертификация гостиниц как основа управления качеством услуг в гостиничном бизнесе //Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург) – 2012 г. №4 – Режим доступа: [https://e.lanbook.com/search\\_advanced](https://e.lanbook.com/search_advanced)

2. Озерова Т.С. – Подходы к управлению затратами на качество процесса оказания сервисных услуг //Проблемы экономики, финансов и управления производством – 2010 г. № 29 Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

3. Михайлов С. А. Модернизация управления качеством гостиничных услуг как инструмент устойчивого развития гостиничного комплекса //Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика – 2012 г. №1 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

4. Чернышева Л.А., Якимович Г.Б. - Соотношение цены и качества для гостиниц уровня трех и четырех звезд в Санкт-Петербурге Экономический анализ: теория и практика - 2015г. №21 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

5. Свобода от приказов и контроля. Путь к эффективному сервису / Джон Седдон; пер. с англ. [А. Л. Раскина]. Москва: Стандарты и качество, 2009. – 231 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:358272&theme=FEFU>

6. [Гродзенский, Сергей Яковлевич](#). Управление качеством: учебник / С. Я. Гродзенский. М.: Проспект, 2017. – 222 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:828027&theme=FEFU>

7. Васильев Г.А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 192 с. — 978-5-238-01578-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71172.html>

### **Нормативно-правовые материалы**

1. ГОСТ Р ИСО 9000:2001 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». <http://docs.cntd.ru/document/1200015260>

2. ГОСТ Р ИСО 9001:2001 “Система менеджмента качества. Требования”. [http://wiki-numbers.ru/gost\\_pdf/gost-r-iso-9001-2001](http://wiki-numbers.ru/gost_pdf/gost-r-iso-9001-2001)

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (с Изменением N 1) <http://docs.cntd.ru/document/1200015261>

4. ГОСТ Р 1.5-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.  
<http://docs.cntd.ru/document/1200038796>

5. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов <http://docs.cntd.ru/document/1200071049>

6. ФЗ РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 №184-ФЗ  
<https://giod.consultant.ru/documents/740381?items=100>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации –  
Режим доступа: <http://www.vniis.ru>

2. Всероссийский научно – исследовательский институт стандартизации  
и сертификации в машиностроении – Режим доступа:  
<http://www.vniinmash.ru>

3. Евразийское экономическое сообщество – Режим доступа:  
<http://www.evrazes.com/>

4. Евразийская экономическая комиссия – Режим доступа:  
<http://www.tsouz.ru/Pages/Default.aspx>

5. ИСО. Международная организация по стандартизации – Режим  
доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>

6. Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

7. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и  
сертификации (МГС) – Режим доступа: <http://www.easc.org.by/>

8. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии  
– Режим доступа: <http://www.gost.ru/>

9. IEC/CEI. International Electrotechnical Commission – Международная электротехническая комиссия (МЭК) – Режим доступа: <http://www.iec.ch>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. Методические указания к выполнению мультимедийной презентации**

Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы.

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)

- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)

- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем.

## **2. Методические указания к реферированию литературных источников**

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется, обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводятся обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными

жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

### **3. Методические указания к написанию аннотации статьи**

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).

2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Аудитория, в которой возможна организация свободного пространства: минимум учебных столов, которые легко трансформируются или передвигаются, желательно иметь мини-сцену. Техническое обеспечение для ведения дисциплины требует наличия мультимедийного проекционного и звукового оборудования (магнитофон), микрофоны, диктофон, программное обеспечение: MS Office, Internet Explorer.

«В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья,

оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы».



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг»

**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

Форма подготовки очная

**Владивосток**  
**2017**

## 1. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-2 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.</p>	10 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
2.	3-4 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.</p>	10 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
3.	5-6 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы.</p>		<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной</p>

		<p>Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT</p>	10 час.	работы или презентации в POWER POINT.
4.	7 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT</p>	10 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
5.	8 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT</p>	14 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
	ИТОГО		54 час.	

**II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению**

1. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.

2. Реферирование литературных источников, предложенных преподавателем

3. Написание аннотации статьи периодической печати самостоятельно выбранной студентом

### **2.1. Методические указания к выполнению мультимедийной презентации**

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS Power Point

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

– Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)

– На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)

Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем. Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.

2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы.

### Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
<b>Критерии</b>	<b>Содержание критериев</b>			
<b>Раскрытие проблемы</b>	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
<b>Оформление</b>	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации

<b>Отв еты на во просы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений
--	------------------------	---------------------------------------	---	--

## **2.2. Методические указания к реферированию литературных источников**

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется, обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводятся обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

## **2.3. Методические указания к написанию аннотации статьи**

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).

2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

### Критерии оценки Аннотации статьи

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.
76-85 баллов (хорошо)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.
61-75 баллов (удовлетворительно)	– недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	– проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

### Критерии оценки (устный ответ)

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
76-85 баллов (хорошо)	- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

<p>61-75 баллов (удовлетворительно)</p>	<p>- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.</p>
<p>50-60 баллов (неудовлетворительно)</p>	<p>- ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области</p>



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг»  
**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  
Форма подготовки очная

**Владивосток**  
**2017**

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК 5 - способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знает	- содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.
	Умеет	- работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями
ПК 8 - умение разрабатывать и внедрять стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	Знает	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.
	Умеет	- разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания
	Владеет	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	<b>Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии</b>  <b>Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии</b>	ПК 5	Знает - содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 36 Тест 1- 23

	<p><b>Тема 2.</b> Методы оценки качества обслуживания в гостинице</p> <p><b>Тема 3.</b> Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия</p>		<p><b>Умеет</b> - работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.</p>	<p>Устный опрос (УО) Решение практических задач</p>	<p>Вопросы к зачету 1 – 36</p> <p>Тест 1- 23</p>
			<p><b>Владеет</b> - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими и решениями</p>	<p>Устный опрос (УО) Решение практических задач</p>	<p>Вопросы к зачету 1 – 36</p> <p>Тест 1- 23</p>
<p>2.</p>	<p><b>Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии</b></p> <p><b>Тема 1.</b> Стандарты в гостиничной индустрии</p> <p><b>Тема 2.</b> Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ</p>	<p>ПК -8</p>	<p><b>Знает</b> - стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету 37 - 56</p> <p>Тест 24 - 40</p>
			<p><b>Умеет</b> - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету 37 – 56</p> <p>Тест 24 - 40</p>
			<p><b>Владеет</b> - основами менеджмента качества в гостиничном</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету 37 – 56</p> <p>Тест 24 - 40</p>

			бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями		
--	--	--	---	--	--

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ПК 5 - способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	<b>знает</b> (пороговый уровень)	- содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах..	Отсутствие знаний	Пороговый
			Фрагментарные знания	
			Неполные знания	Базовый
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	
			Сформированные и систематические знания	Высокий
	<b>умеет</b> (продвинутый)	- работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.	Отсутствие умений	Пороговый
			Частично освоенное умение	
			В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение	
			Успешное и систематическое умение	Высокий
	<b>владеет</b> (высокий)	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями	Не владеет	Пороговый
			Фрагментарное владение	
В целом успешное, но не систематическое владение			Базовый	
В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение				
Успешное и систематическое владение			Высокий	
ПК 8 - умение разрабатывать и внедрять стандарты	<b>знает</b> (пороговый уровень)	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Отсутствие знаний	Пороговый
			Фрагментарные знания	
			Неполные знания	Базовый
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	
			Сформированные и систематические знания	Высокий
	<b>умеет</b>	- разрабатывать	Отсутствие умений	Пороговый

качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	(продвинутый)	стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Частично освоенное умение		
			В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый	
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение		
			Успешное и систематическое умение	Высокий	
	владеет (высокий)	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями	Не владеет	Пороговый	
			Фрагментарное владение		
			В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый	
			В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение		
			Успешное и систематическое владение		Высокий

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения,

заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – зачет (7 семестр),** состоящий из устного опроса (ответы на вопросы экзаменационных билетов)

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.** В результате посещения лекций, практических занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит ответы на экзаменационные вопросы (экзаменационные вопросы размещены в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (доклад, устный опрос, презентация, выполнение тестовых заданий, составление аннотации статьи) представлены в структурном элементе ФОС V.

#### **Критерии выставления оценки:**

1. Студент уверенно отвечает, владеет тематическо-смысловым полем, оперирует терминами по курсу «Управление качеством в гостиничном бизнесе», способен отвечать на уточняющие вопросы преподавателя – оценка «отлично».

2. Студент в основном владеет тематическо-смысловым полем, знает базовые термины по курсу «Управление качеством в гостиничном бизнесе», может допускать незначительные ошибки, отвечает на большинство уточняющих вопросов преподавателя – оценка «хорошо».

3. Студент слабо владеет тематико-смысловым полем. Опирается только базовыми терминами, практически не может отвечать на уточняющие вопросы преподавателя – оценка «удовлетворительно».

4. Студент не владеет тематико –смысловым полем, не оперирует базовыми терминами, не отвечает на вопросы преподавателя – оценка «неудовлетворительно».

## Вопросы к зачету

1. Понятие и определение качества в гостиничной индустрии.
2. Технология качества гостиничных услуг.
3. Значение повышения качества для гостиничных предприятий.
4. Эволюция философии качества.
5. Этапы развития теории управления качеством.
6. Служба управляющего по качеству в гостинице
7. Методы оценки качества в гостинице.
8. Типология механизма зависимого влияния.
9. Система мотивации персонала, психологические и социальные аспекты управления персоналом.
10. Методы кадрового планирования, методы и приемы комплексной оценки труда работников гостиничных предприятий.
11. TQM (система всеобщего менеджмента качества).
12. Этапы внедрения системы качества в гостиницу.
13. Системный подход к управлению качеством.
14. Документация системы качества в гостинице.
15. Этапы внедрения системы качества в гостиницу.
16. Международные премии в области менеджмента качества
17. Структура затрат, связанных с организацией системы качества.
18. Функциональное качество гостиничной услуги.
19. Современные стратегии обеспечения качества.
20. Специфика товарного продукта «гостиничное обслуживание».
21. Значение повышения качества. Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг.
22. Материальные и нематериальные аспекты гостиничного обслуживания.
23. Показатели качества, выбор номенклатуры показателей качества.
24. Разделение понятий качества у потребителя и исполнителя.
25. Система «Just in time» в управлении качеством.

26. Концепция управления качеством Джурана.
27. Роль руководителя в обеспечении качества гостиничных услуг.
28. Основные принципы государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
29. Порядок проведения работ по классификации гостиничных предприятий в РФ .
31. Экономические методы управления качеством.
32. Система управления качеством КАНАРСПИ
33. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.
34. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания.
35. Структурирование функций качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
36. Инструменты контроля качества К. Исикавы.
37. Петля качества и ее применение в гостиницах.
38. 14 принципов Деминга всеобщего управления качеством.
39. Материально-техническое обеспечение качества.
40. Социально-психологические методы управления качеством.
41. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).
42. Механизмы повышения качества предоставляемых услуг в гостинице.
43. Инженерно-технологические методы управления качеством.
44. Контрольные карты.
45. Оценка качества гостиницы по методу «домик качества».
46. Диаграмма «Паретто»
47. Модель управления качеством обслуживания в гостинице.
48. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц.
49. Качество как социально-экономическая категория.
50. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций.
51. Теоретико-методологические аспекты управления качеством.

52. Стандарты средств размещения и сертификация в Российской Федерации.

53. Меры по созданию гостеприимства в гостинице, как неотъемлемый элемент качественного обслуживания.

54. Особенности качества услуг в гостинице.

55. Организационно-распорядительные методы управления качеством.

56. Методы оценки качества гостиничной услуги.

Зачет по дисциплине проводится в 7 семестре.

## **Тестовые задания**

### **Тест №1**

#### **1. Аккредитация – это:**

- а) договор с организацией, занимающейся выдачей разрешений;
- б) официальное признание правомочности совершать определённые действия;
- в) знак, выданный в соответствии с правилами системы сертификации.

#### **2. Гостиничная услуга – это:**

- а) товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых благ;
- б) способ обслуживания;
- в) гостиничный тариф.

#### **3. ИСО – это:**

- а) система качества;
- б) стандарты качества;
- в) концепция качества.

#### **4. МЗВ включает:**

- а) аддитивные положительные элементы обслуживания;
- б) аддитивные негативные элементы обслуживания;
- в) мультипликативные элементы обслуживания;
- г) среднестатистические элементы обслуживания.

#### **5. Надзор за качеством означает:**

а) способ обеспечения качества;  
б) описание работы системы качества;  
в) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов в целях установления того, что установленные требования выполняются.

**6. Ответственный исполнитель услуги – это:**

а) любой работник предприятия;  
б) лицо (физическое или юридическое), в установленном порядке принявшее обязательство перед потребителем по оказанию ему услуги и несущее ответственность по принятому обязательству;  
в) работник высокой квалификации.

**7. Восприятие означает:**

а) чувственный образ объекта восприятия;  
б) метод оценки;  
в) способ сравнения.

**8. Нормативный документ представляет:**

а) стратегический план действий;  
б) документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов;  
в) отчет о проделанной работе.

**9. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются требования:**

а) безопасности;  
б) точности и своевременности исполнения;  
в) типичности для данной конкретной территории.

**10. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса:**

а) национальные классификации;  
б) корпоративные стандарты;  
в) независимые оценки.

Правильные ответы: 1.б; 2.а; 3.б; 4.б; 5.в; 6.б; 7.а; 8.б; 9.а; 10.а

## Тест №2

### 1. Стандарт – это:

- а) документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;
- б) документ, описывающий технологию производственного процесса;
- в) знак, который вручают производителю изделия.

### 2. Система категоризации средств размещения в РФ включает:

- а) систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»;
- б) систему букв – А,В,С,Д;
- в) систему «корон»;
- г) систему «ключей»;
- д) систему «яблок».

### 3. Стандартизация должна распространяться на следующие элементы услуг и обслуживания: выделите несколько ответов

- а) термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания; договорные отношения, безопасность;
- б) договорные отношения и безопасность;
- в) классификацию типов средств размещения и их услуг;
- г) категоризацию средств размещения.

### 4. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:

- а) Федеральное агентство по стандартизации;
- б) Федеральное агентство по туризму;
- в) генеральный директор предприятия.

### 5. Понятие «политика 100%- ного качества» предполагает:

- а) участие каждого работника в мероприятиях по совершенствованию качества;

- б) вся продукция, предлагаемая потребителю должна быть качественной;
- в) внедрение нормативов труда.

**6. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства – это:**

- а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;
- б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

**7. Оптимальный уровень качества определяется:**

- а) точкой безубыточности вложений в совершенствование управления;
- б) объемом выпускаемой продукции;
- в) рациональными показателями качества.

**8. Административный подход к управлению качеством – это:**

- а) достижение 100%-ного качества любой ценой;
- б) 100%-ного участие работников в совершенствовании управленческого процесса;
- в) использование авторитета администрации в управлении производством.

**9. Экономический подход к управлению качеством – это:**

- а) всемерная экономия производственных ресурсов;
- б) обеспечения оптимального уровня качества;
- в) руководитель – экономист во главе управления предприятием.

**10. Обучение в сфере управления качеством руководства высшего звена включает изучение:**

- а) взаимосвязей смежных функциональных подразделений;
- б) концепций, методов, а также управленческих процедур, обеспечивающих качество;
- в) навыки практического управления.

Правильные ответы: 1.а; 2.а; 3.а,б,в; 4.б; 5.в; 6.а; 7.в; 8.б; 9.а; 10.б.

**Оценочные средства для текущей аттестации**

**Итоговое тестирование**

**1. Автором принципа «Стандарт качества – ноль дефектов» являются:**

- a. Исикава;
- b. Деминг;
- c. Кросби;
- d. ни один из упомянутых.

**2. Гистограмма показывает наглядным образом:**

a. частоту, с которой определенная величина или группа величин появляется;

- b. наиболее прибыльные товары или услуги;
- c. маркетинговую информацию;
- d. прогулы персонала.

**3. Ожидания гостя при потреблении гостиничной услуги базируются на:**

- a. личных стандартах;
- b. прошлом опыте;
- c. воспоминаниях;
- d. все вышеперечисленное верно.

**4. Заключительный этап в цикле Деминга:**

- a. контроль исполнения;
- b. обратная связь с клиентом;
- c. корректирующее действие;
- d. рапорт менеджеру.

**5. Какая система категоризации средств размещения используется в России:**

- a. система букв – А, В, С ;
- b. система «корон»;
- c. система «звезд»;
- d. система «бриллиантов».

**6. Домик качества представляет собой:**

- a. учреждение, занимающееся координацией работ по управлению качеством;
- b. предприятие, награжденное премией Деминга;
- c. матрицу в деятельности планирования, проектирования, изготовления продукции/услуги;
- d. предприятие, прошедшее сертификацию в соответствии со стандартами ISO 9000.

**7. В какой стране впервые разработали концепцию «кружков качества» и стали их масштабно использовать:**

- a. Россия;
- b. Япония;
- c. СССР;
- d. США.

**8. Элементы, вызывающие положительное восприятие услуги гостем, связанное с исполнением его ожиданий называют:**

- a. негативные аддитивные элементы;
- b. положительные аддитивные элементы;
- c. нейтральные элементы;
- d. мультипликативные элементы.

**9. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия:**

- a. аналогичной продукцией других предприятий;
- b. проектными данными;
- c. стандартами предприятия;
- d. эталоном (стандартом).

**10. TQM это:**

- a. технические методы мониторинга;
- b. всеобщий менеджмент качества;
- c. технология качественного мониторинга;
- d. теория методов качества.

**11. Качество является ..... понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы:**

- a. комплексным;
- b. единичным;
- c. глобальным;
- d. множественным.

**12. Формирование качества продукции начинается на стадии:**

- a. проектирования продукции;
- b. опытных испытаний;
- c. промышленных испытаний;
- d. эксплуатации.

**13. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:**

- a. система обеспечения качества продукции;
- b. экспертиза продукции предприятия;
- c. совокупность методов управления предприятием, ориентированных на постоянное улучшение качества.
- d. система контроля продукции.

**14. Менеджмент качества связан:**

- a. только с производственными подразделениями компании;
- b. со всей системой управления компании;
- c. с внешними поставщиками компании;
- d. с подразделениями сбыта продукции.

**15. Дефект это:**

- a. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- b. отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- c. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
- d. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.

**16. Брак это:**

- a. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- b. дефектная единица продукции,
- c. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
- d. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.

**17. Цикл Деминга состоит из следующих этапов:**

- a. планирование, действие (выполнение работ), контроль, корректирующее действие,
- b. прогнозирование, планирование, осуществление, контроль,
- c. прогнозирование, планирование, осуществление, управление воздействием,
- d. осуществление, управление воздействием, контроль, прогнозирование.

**18. Система Тейлора:**

- a. была направлена на предотвращение появления брака,
- b. определяет математический аппарат качества,
- c. устанавливала верхний и нижний пределы качества и вводила использование измерительных шаблонов,
- d. исследует управление качеством.

**19. Вальтер Шухарт:**

- a. использовал статистические методы в системе качества;
- b. разработал карты качества;
- c. целью системы качества видел «предупреждение появления брака»;
- d. все вышеперечисленное верно.

**20. В какой стране была разработана система качества КАНАРСПИ:**

- a. Япония;
- b. СССР;
- c. США;
- d. Ю. Корея.

**21. Гостиничное обслуживание—это:**

a. товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых услуг;

b. способ обслуживания;

c. профессию работника.

**22. Качество—это:**

a. характеристика дорогого товара или услуги;

b. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

c. товарный знак приобретаемого товара.

**23. Обеспечение качества предполагает:**

a. внедрение отраслевых стандартов;

b. работу по профессиональной подготовке работников предприятия;

c. совокупность планируемых и систематически осуществляемых процессов, процедур, операций и отдельных мероприятий, необходимых для создания убежденности в том, что продукция удовлетворяет определенным требованиям к качеству.

**24. Органолептический метод оценки качества предполагает:**

a. использование органов чувств человека (зрение, осязание, обоняние, слух) для оценки качества;

b. использование информации, опыта и интуиции эксперта;

c. использование специальных приборов.

**25. «Петля качества» означает:**

a. способ создания системы качества на предприятии;

b. последовательная реализация всех функций управления предприятием (в соответствии с международными стандартами ИСО);

c. улучшение взаимоотношений с клиентами во время предоставления обслуживания.

**26. Техническое качество предполагает:**

- a. соответствие определенной категории звездности гостиницы;
- b. качество номеров в гостинице, интерьера, уровень освещения, и т.д.;
- c. состав технологического оборудования.

**27. Управление качеством означает:**

- a. описание производственных процессов;
- b. методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- c. контроль над выполнением стандартов.

**28. Функциональное качество гостиничных услуг предполагает:**

- a. процесс взаимодействия со служащими в гостинице при предоставлении услуг;
- b. удовлетворение от качества номера в гостинице, приятного освещения, интерьера, блюд в ресторане и т.д.;
- c. соответствие определенной категории звездности гостиницы.

**29. Основным смыслом принципа «точно вовремя» («just in time») в управлении качеством является:**

- a. управление производственными запасами, поставками и отгрузкой;
- b. принятию необходимого управленческого решения вовремя;
- c. поставке необходимого ассортимента продукции в соответствии с утвержденным технологическим процессом.

**30. В группу организационно-распорядительных методов управления качеством включают:**

- a. приказы, распоряжения, постановления, должностные инструкции;
- b. статистический контроль, заполнение контрольных карт, статистический анализ;
- c. метод рангов, балльный метод, метод сопоставлений;
- d. все вышеперечисленное.

**31. К основным методам управления качеством относятся:**

- a. административные методы;
- b. инженерно – технологические методы;

- c. экономические методы;
- d. социально-психологические методы;
- e. все вышеперечисленное.

**32. «Базой качества» гостиницы (в соответствии с концепцией «петля качества») является:**

- a. материальная база и персонал;
- b. руководство;
- c. должностные инструкции;
- d. система совершенствования качества.

**33. При дифференцированном подходе качество оценивается:**

- a. по комплексу показателей;
- b. основываясь на мнении потребителей;
- c. по единичному ведущему показателю.

**34. Критическими элементами обслуживания в гостинице являются:**

- a. безопасность проживания и чистота в номерах;
- b. наличие униформы у персонала и цветов в холле;
- c. наличие в номере спичек и цветов.

**35. Довольно слабое влияние на степень удовлетворения потребителя оказывают:**

- a. критические элементы;
- b. нейтральные элементы;
- c. элементы, приносящие удовлетворение;
- d. элементы, приносящие разочарование.

**36. К нейтральным элементам обслуживания в гостинице можно отнести:**

- a. безопасность проживания;
- b. чистоту в номере;
- c. цветовое решение фасада здания;
- d. своевременность выполнения услуг.

**37. Информация о технических характеристиках гостиницы, соответствии отраслевому стандарту классификации и сроках проведения ремонтных работ, содержится следующем документе:**

- a. «паспорт гостиницы»;
- b. «политика в области качества»;
- c. «руководство по качеству»;
- d. «должностные инструкции».

**38. Что из нижеперечисленного является показателем высокого качества обслуживания клиентов в гостинице:**

- a. Индивидуальный подход к каждому гостю;
- b. Конфиденциальность;
- c. Наличие клиентской базы данных;
- d. Все вышеперечисленное.

**39. Показателем лояльности клиента является:**

- a. Нейтральное отношение гостя к гостинице и ее персоналу;
- b. Чувствительность к действиям конкурентов;
- c. Устойчивое предпочтение данной гостиницы и ее бренду все остальным;
- d. Жесткая рациональность в выборе гостиницы.

**40. Поведенческая лояльность (лояльность без приверженности) отличается тем что, данный тип лояльности:**

- a. предполагает эмоциональную вовлеченность и привязанность потребителя к бренду;
- b. проявляется, когда потребитель вынужден приобретать этот бренд из-за отсутствия выбора на рынке;
- c. формируется, когда потребитель испытывает глубокую удовлетворенность от полученной услуги;
- d. соответствует абсолютной лояльности.

Правильные ответы: 1-b;2-a;3-d;4-c;5-c;6-c;7-b;8-d;9-b;10-a;11-a;12-c;13-b;14-b;15-b;16-a;17-c;18-b;19-c;20-b;21-b;22-b;23-a;24-a;25-e;26-a;27-c;28-a;29-c; 30d;

**Оценочные средства для текущей аттестации  
( типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому  
виду аттестации по дисциплине**

**«Управление качеством гостиничных услуг»)**

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

**Критерии оценки презентации доклада**

<b>Оценка</b>	<b>50-60 баллов (неудовлетворительно)</b>	<b>61-75 баллов (удовлетворительно)</b>	<b>76-85 баллов (хорошо)</b>	<b>86-100 баллов (отлично)</b>
<b>Критерии</b>	<b>Содержание критериев</b>			
<b>Раскрытие проблемы</b>	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов

<b>Оформление</b>	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>Ответы на вопросы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### Критерии оценки Аннотации статьи

<b>Количество баллов</b>	<b>Критерий</b>
86-100 баллов (отлично)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.
76-85 баллов (хорошо)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.
61-75 баллов (удовлетворительно)	– недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	– проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

### Критерии оценки (устный ответ)

<b>Количество баллов</b>	<b>Критерий</b>
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

<p>76-85 баллов (хорошо)</p>	<p>- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.</p>
<p>61-75 баллов (удовлетворительно)</p>	<p>- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.</p>
<p>50-60 баллов (неудовлетворительно)</p>	<p>- ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области</p>