

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма  
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**«Управление качеством на предприятии сферы обслуживания»**

**основной профессиональной образовательной программы**  
**высшего образования – программы бакалавриата**  
по направлению подготовки  
**43.03.03 Гостиничное дело**

с направленностью (профилем)  
**Гостиничная деятельность**

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

Тула 2023 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**рабочей программы дисциплины (модуля)**

**Разработчик:**

Королев А.В., доцент каф. ТИГ, к.т.н, доцент  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

**Целью** освоения дисциплины является получение целостного представления основных положений теории и практики по организации управления качеством обслуживания на предприятиях гостеприимства, изучение студентами особенностей управления качеством, дать понимание сущности контроля качества, понимания необходимости оценки качества предоставляемых услуг.

**Задачами** освоения дисциплины являются:

– изучить термины и определения в области качества, методы и системы управления качеством; правила, порядок и систему контроля и надзора за соблюдением требований к качеству.

– привить студентам качества и навыки управления предприятием, научить разрабатывать системы качества соответственно ИСО 9000 и внедрять их в производство, организовывать работу систем качества, уметь строить отношения между потребителем и производителем товаров и услуг.

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина (модуль) относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина (модуль) изучается во 7 семестре.

## 3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

### **Знать:**

1) основные положения системы менеджмента качества, стандартов в сфере гостеприимства (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.1);

### **Уметь:**

1) оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.2).

### **Владеть:**

1) навыками обеспечения требуемого отечественными и международными стандартами качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ) (код компетенции – ОПК-3, код индикатора – ОПК-3.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

## 4 Объем и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

| Номер семестра         | Формы промежуточной аттестации | Общий объем в зачетных единицах | Общий объем в академических часах | Объем контактной работы в академических часах |                                    |                     |                                  |              |                          | Объем самостоятельной работы в академических часах |
|------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|---------------------|----------------------------------|--------------|--------------------------|----------------------------------------------------|
|                        |                                |                                 |                                   | Лекционные занятия                            | Практические (семинарские) занятия | Лабораторные работы | Клинические практические занятия | Консультации | Промежуточная аттестация |                                                    |
| Очная форма обучения   |                                |                                 |                                   |                                               |                                    |                     |                                  |              |                          |                                                    |
| 7                      | Э                              | 3                               | 108                               | 14                                            | 28                                 | -                   | -                                | 2            | 0,25                     | 63,75                                              |
| Итого                  | -                              | 3                               | 108                               | 14                                            | 28                                 | -                   | -                                | 2            | 0,25                     | 63,75                                              |
| Заочная форма обучения |                                |                                 |                                   |                                               |                                    |                     |                                  |              |                          |                                                    |
| 7                      | Э                              | 3                               | 108                               | 2                                             | 6                                  | -                   | -                                | 2            | 0,25                     | 97,75                                              |
| Итого                  | -                              | 3                               | 108                               | 2                                             | 6                                  | -                   | -                                | 2            | 0,25                     | 97,75                                              |

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КП – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

### 4.2 Содержание лекционных занятий

#### Очная форма обучения

| № п/п            | Темы лекционных занятий                                                |
|------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b> |                                                                        |
| 1                | Терминология управления качеством                                      |
| 2                | Мировое отношение к качеству                                           |
| 3                | Методология управления качеством                                       |
| 4                | Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки фирм |
| 5                | Рекомендации международных стандартов ISO 9000 по обеспечению качества |
| 6                | Сертификация продукции и систем качества                               |
| 7                | Ответственность за качество продукции                                  |
| 8                | Разработка систем качества на предприятиях                             |
| 9                | Экономические проблемы качества                                        |
| 10               | Конкурентоспособность и качество                                       |

#### Заочная форма обучения

| № п/п            | Темы лекционных занятий                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b> |                                                                               |
| 1                | Предмет и задачи курса. Качество как фактор успеха предприятия гостеприимства |

| №<br>п/п | Темы лекционных занятий          |
|----------|----------------------------------|
| 2        | Методология управления качеством |

### 4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

#### Очная форма обучения

| №<br>п/п         | Темы практических (семинарских) занятий                |
|------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b> |                                                        |
| 1                | Терминология управления качеством                      |
| 2                | Мировое отношение к качеству.                          |
| 3                | Самооценка фирм (деловая игра)                         |
| 4                | Содержание МС ИСО серии 9000                           |
| 5                | Классификация затрат на качество                       |
| 6                | Разработка системы качества на предприятии сферы услуг |
| 7                | Разработка системы качества на предприятии сферы услуг |
| 8                | Разработка системы качества на предприятии сферы услуг |
| 9                | Конкурентоспособность и качество                       |
| 10               | Контрольные мероприятия                                |

#### Заочная форма обучения

| №<br>п/п         | Темы практических (семинарских) занятий                |
|------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b> |                                                        |
| 1                | Самооценка фирм (деловая игра)                         |
| 2                | Содержание МС ИСО серии 9000                           |
| 3                | Разработка системы качества на предприятии сферы услуг |
| 4                | Разработка системы качества на предприятии сферы услуг |
| 5                | Конкурентоспособность и качество                       |
| 6                | Контрольные мероприятия                                |

### 4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

### 4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

### 4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

#### Очная форма обучения

| №<br>п/п         | Виды и формы самостоятельной работы                    |
|------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b> |                                                        |
| 1                | Подготовка к практическим (семинарским) занятиям       |
| 2                | Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение |

#### Заочная форма обучения

| №<br>п/п         | Виды и формы самостоятельной работы                                                                      |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7 семестр</b> |                                                                                                          |
| 1                | Выполнение контрольно-курсовой работы                                                                    |
| 2                | Подготовка к практическим (семинарским) занятиям                                                         |
| 3                | Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия<br>2. Методология управления качеством |
| 4                | Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение                                                   |

**5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося**

**Очная форма обучения**

| Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося |                          |                                                       | Максимальное количество баллов |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>7 семестр</b>                                                                   |                          |                                                       |                                |
| Текущий контроль успеваемости                                                      | Первый рубежный контроль | <b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b> |                                |
|                                                                                    |                          | Посещение лекционных занятий                          | 5                              |
|                                                                                    |                          | Работа на практических (семинарских) занятиях         | 15                             |
|                                                                                    |                          | Контрольная работа                                    | 10                             |
|                                                                                    |                          | Итого                                                 | 30                             |
|                                                                                    | Второй рубежный контроль | <b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b> |                                |
|                                                                                    |                          | Посещение лекционных занятий                          | 5                              |
|                                                                                    |                          | Работа на практических (семинарских) занятиях         | 15                             |
|                                                                                    |                          | Контрольная работа                                    | 10                             |
|                                                                                    |                          | Итого                                                 | 30                             |
| Промежуточная аттестация                                                           | Экзамен                  |                                                       | 40 (100*)                      |

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

**Заочная форма обучения**

| Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося |                                                       |  | Максимальное количество баллов |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|--------------------------------|
| <b>7 семестр</b>                                                                   |                                                       |  |                                |
| Текущий контроль успеваемости                                                      | <b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b> |  |                                |
|                                                                                    | Проверка самостоятельно изученной темы                |  | 10                             |
|                                                                                    | Работа на практических (семинарских) занятиях         |  | 40                             |
|                                                                                    | Выполнение контрольно-курсовой работы                 |  | 10                             |
|                                                                                    | Итого                                                 |  | 60                             |
| Промежуточная аттестация                                                           | Экзамен                                               |  | 40 (100*)                      |

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

## **Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

| <b>Система оценивания результатов обучения</b>                                                                         | <b>Оценки</b>       |                   |         |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------|----------|
|                                                                                                                        | 0 – 39              | 40 – 60           | 61 – 80 | 81 – 100 |
| Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы) | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо  | Отлично  |
| Академическая система оценивания (зачет)                                                                               | Не зачтено          | Зачтено           |         |          |

### **6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется: - учебная аудитория, оснащенная доской для написания мелом, видеопроектор, экран, ноутбук (лекционные занятия, практические (семинарские) занятия).

### **7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **7.1 Основная литература**

1. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 531 с. — ISBN 978-5-394-01078-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/60534.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **7.2 Дополнительная литература**

1. Анцев В.Ю. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие для вузов / В. Ю. Анцев, А. Н. Иноземцев, Н. В. Анцева; ТулГУ.— Тула : Изд-во ТулГУ, 2009. — 227 с.

2. Аристов, О.В. Управление качеством: учебник для вузов / О.В.Аристов.— М. : Инфра-М, 2010 . — 240с.

3. Смирнов, Э. А. Управление качеством рекламы : учебное пособие / Э. А. Смирнов. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2011. — 153 с. — ISBN 978-5-98079-739-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/8623.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Синьковский, Н. М. Основы управления качеством : учебное пособие / Н. М. Синьковский. — Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2013. — 100 с. — ISBN 978-5-905637-05-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/46501.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74947.html> — Режим доступа: для

авторизир. пользователейб.

6. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В. И. Кузнецов, В. С. Мхитарян, С. Д. Ильенкова [и др.] ; под редакцией С. Д. Ильенковой. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109222.html>— Режим доступа: для авторизир. пользователей

## **8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС «Лань», доступ авторизованный
2. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт», доступ авторизованный
3. <https://www.iprbookshop.ru/> - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный
4. <https://tsutula.bookonline.ru/> - ЭБС ТулГУ «BookOnLine» учебные издания ТулГУ по всем дисциплинам, доступ авторизованный
5. <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> - Политематическая база данных периодических изданий [East View](https://dlib.eastview.com/browse/udb/12), доступ авторизованный
6. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» , доступ свободный
7. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека [eLibrary.ru](https://www.elibrary.ru/), доступ свободный

## **9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
4. STDU Viewer (программа для просмотра .pdf).
5. Пакет офисных приложений «Мой офис».

### **9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.  
<https://www.consultant.ru/>